



การคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน  
สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย  
THAI LOW-COST AIRLINES' CABIN CREW WELFARE PROTECTION



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการการบิน  
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
ปีการศึกษา 2563

การคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน  
สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการการบิน  
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
ปีการศึกษา 2563

**THAI LOW-COST AIRLINES' CABIN CREW WELFARE PROTECTION**



**THIS THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE  
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT  
AVIATION MANAGEMENT  
CIVIL AVIATION TRAINING CENTER THAILAND  
ACADEMIC YEAR 2020**



การคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน  
สายการบินต้นทุนต่ำ ในประเทศไทย

สำนักงานการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับ  
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อ. ดร. อภิรดา นามแสง)

ประธานกรรมการ

(ผศ. ดร. นันทวัน อินทชาติ)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(อ. ดร. วราภรณ์ เต็มแก้ว)

กรรมการ

(อ. ดร. อรรถพล ม่วงสวัสดิ์)

กรรมการ

พ.อ.อ.

(พันศักดิ์ เนินทราย)

รักษาการ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ  
สำนักงานการบินพลเรือน

(อ. ดร. วราภรณ์ เต็มแก้ว)

ผู้อำนวยการกองวิชาบริหารการบิน

ชินธิเชษฐ รุ่งศรีตระกูล: การคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน สายการบิน  
ต้นทุนต่ำในประเทศไทย (THAI LOW-COST AIRLINES' CABIN CREW WELFARE PROTECTION)  
อาจารย์ที่ปรึกษา: ผศ. ดร.นันทวัน อินทชาติ, 126 หน้า

วิทยานิพนธ์เรื่อง การคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบิน  
ต้นทุนต่ำในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ และความต้องการ  
ได้รับสิทธิความคุ้มครองด้านแรงงาน และสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เพื่อเป็น  
แนวทางในการนำเสนอการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานแก่ผู้บริหารของ  
สายการบินต่อไป ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ  
ที่เป็นพนักงานของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 16 คน ประกอบไปด้วยพนักงาน  
ต้อนรับบนอากาศยาน จำนวน 12 คน และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับ  
บนอากาศยาน จำนวน 4 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และตรวจสอบข้อมูล  
เพื่อจำแนกชนิดของข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนอากาศยานประสบปัญหาด้านความปลอดภัยในการ  
ปฏิบัติหน้าที่ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจจากหลายสาเหตุ พบปัญหาทางด้านจิตใจมากกว่า  
ทางด้านร่างกายโดยผู้โดยสารเป็นสาเหตุหลักของการเกิดปัญหาทั้ง 2 ด้าน และพนักงานมีความ  
พึงพอใจระดับปานกลาง และระดับมากต่อสายการบินเท่ากันในการตอบสนองแก้ปัญหา พร้อมทั้ง  
ต้องการการคุ้มครองสวัสดิภาพเพิ่มเติม ซึ่งผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนกฯ มีความต้องการส่งเสริม  
นโยบายการดูแลสิทธิแรงงาน และสวัสดิการพื้นฐาน ได้พิจารณาความต้องการจากพนักงาน  
และความเป็นได้ในการบริหารจัดการ โดยใช้ข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการนำเสนอผู้บริหาร  
ระดับสูงของสายการบิน เพื่อการดูแลคุ้มครองสิทธิด้านแรงงาน และสวัสดิการที่พนักงานต้อนรับ  
บนอากาศยานควรได้รับซึ่งจะส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานมีความปลอดภัย รู้สึกเชื่อมั่น  
ในองค์กร และมีความสุขในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล  
มากยิ่งขึ้น

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม




CHINTICHET RUNGSRITRAKUL: THAI LOW-COST AIRLINES' CABIN CREW WELFARE PROTECTION

THESIS ADVISOR: NANTAWAN INTACHAT Asst. Prof. Ph.D., 126 PP

The study on the Thai Low-Cost Airlines' Cabin Crew Welfare Protection aims to identify a wide variety of problematic issues in accordance with working safety regulations in daily operational service for cabin crew. Data collection was gathered through in-depth interviews with sampling of cabin crew department's staff, working with low-cost airlines, residing in Thailand. With a number of 16 participants, including 12 cabin crew and 4 persons who has related and controlled cabin crew operational services, they were interviewed to identify the possibility of causing problematic issues. Content analysis and result interpretation were manipulated through classified data in order to interpret the data which can be practically considered the overall picture of its safety regulation effectiveness.

The results indicated that cabin crew's perceptions towards the working safety regulations affected their uncertainty in day-to-day working including physically and mentally. Furthermore, the worker's satisfaction revealed that their perception was mild to moderate on cabin crew executives' services in handling the causal and problem solutions. The implications of the study were to ensure that the rights protection for safety duty of cabin crew needs to be considerate as the first priority. Also, the overall management of executive operation should set priority on working safety regulations for cabin crew. With the welfare protection for safety duty of cabin crew, this can allow the workers to perceive confident, satisfied, respectful and trustworthy with the organization and drive them for working satisfaction and happiness.

School of Aviation Management  
Academic Year 2020

Student's Signature   
Advisor's Signature   
Co-Advisor's Signature 

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง การคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบิน ต้นทุนต่ำในประเทศไทยเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับคำแนะนำ และช่วยเหลือ อย่างดียิ่ง ทั้งในด้านวิชาการและด้านการดำเนินงานวิจัยจากบุคคลเหล่านี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผศ. ดร.นันทวัน อินทชาติ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมที่ได้กรุณาให้แนวคิดประเด็นเริ่มต้น ในการทำวิจัยศึกษา ทั้งยังเป็นผู้ที่ไม่ย่อท้อมีเมตตาให้คำปรึกษา คำแนะนำด้านวิชาการ ช่วยเหลือ ในทุกด้าน และคอยช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ มาโดยตลอด รวมทั้งช่วยแก้ไข และตรวจทานวิทยานิพนธ์ เล่มนี้จนเสร็จสมบูรณ์ นอกจากนี้ขอกราบขอบพระคุณ อ. ดร.อภิรดา นามแสง ที่กรุณาเป็นประธาน กรรมการสอบ และ อ. ดร.อรรถพล ม่วงสวัสดิ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาชี้แนะ ในการเก็บข้อมูลการวิจัย และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้วิจัยเล่มนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอบพระคุณ อ. ดร.ธัญญรัตน์ คำเพราะ และคณาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการ มหาลัยเทคโนโลยีสาขาวิชาการจัดการการบินทุกท่าน ที่คอยให้กำลังใจช่วยเหลือ และให้คำชี้แนะ มาโดยตลอด รวมถึงขอบพระคุณ คุณสุมีนา บุญส่ง หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย และ คุณลักษณะ สังเกตใจ เจ้าหน้าที่สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย คุณฐาปนีย์ วรรณาริก เจ้าหน้าที่หลักสูตร การจัดการมหาลัย และเจ้าหน้าที่สถาบันการบินพลเรือนทุกท่าน สำหรับความเมตตา ในการอำนวยความสะดวก และประสานงานช่วยเหลือด้วยความยินดีอย่างซาบซึ้งใจ

ขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญที่ได้สละเวลาในการช่วยตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ขอบพระคุณ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง และพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่ กรุณาให้ข้อมูล และแบ่งปันประสบการณ์อันเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยนี้ ขอบพระคุณเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโท รุ่นที่ 5 สถาบันการบินพลเรือนทุกคน ที่ร่วมฝ่าฟันอุปสรรคในการศึกษา คอยให้กำลังใจ และช่วยเหลือกันมาด้วยมิตรภาพที่ประทับใจเสมอมา

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณวิชัย รุ่งศรีตระกูล และ คุณเดือนฉาย รุ่งศรีตระกูล ผู้เป็นบิดามารดาที่ส่งเสริมด้านการศึกษา การใช้ชีวิต และให้กำลังใจ ทำให้ผู้วิจัยผ่านอุปสรรค และประสบความสำเร็จตลอดมา

ชินธิเชษฐ รุ่งศรีตระกูล

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ง
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฐ
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.5 คำอธิบายศัพท์	6
2 ปรัชญ์นวัตรกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสายการบินต้นทุนต่ำ	9
2.1.1 รูปแบบการดำเนินงานสายการบินต้นทุนต่ำ	9
2.1.2 สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	12
2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน	13
2.2.1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน	13
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการแรงงาน	21
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิแรงงาน	24
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน	26
2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกลไกป้องกันตนเอง	28



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยมนุษย์	31
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย	36
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	37
3.1 วิธีวิจัย และขั้นตอนในการวิจัย	37
3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	38
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	41
3.7 การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	41
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ต้อนรับบนอากาศยาน	46
4.1.1 ผลการวิเคราะห์การได้รับปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่	46
4.1.2 ผลการวิเคราะห์ความถี่ของปัญหาที่เกิดขึ้น	53
4.1.3 ผลการวิเคราะห์ผลกระทบและความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น	55
4.1.4 ผลการวิเคราะห์การรายงานปัญหาแก่องค์กรและความพึงพอใจ ต่อองค์กรในการตอบสนองปัญหาที่รายงาน	61
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพที่ของ พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน	69
4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความต้องการคุ้มครองสวัสดิภาพเมื่อเกิด ปัญหาทางด้านร่างกาย	69
4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการคุ้มครองสวัสดิภาพเมื่อเกิด ปัญหาทางด้านจิตใจ	72

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการ คุ้มครองสวัสดิภาพเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่	74
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านนโยบายการคุ้มครองสวัสดิภาพ จากผู้บริหาร	77
4.3.1 ผลการวิเคราะห์การส่งเสริมนโยบายการคุ้มครองสวัสดิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน	77
4.3.2 ผลการวิเคราะห์การส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายในอนาคต	79
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการพิจารณาความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพ จากผู้บริหาร	83
4.4.1 การพิจารณาข้อเสนอแนะการคุ้มครองสวัสดิภาพทางด้านร่างกาย	83
4.4.2 การพิจารณาข้อเสนอแนะการคุ้มครองสวัสดิภาพทางด้านจิตใจ	89
4.4.3 การพิจารณาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการคุ้มครองสวัสดิภาพ	92
5 สรุปและอภิปรายผล	99
5.1 สรุปผลการวิจัย	99
5.1.1 ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบน อากาศยาน	99
5.1.2 ความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบน อากาศยาน	101
5.1.3 ความคิดเห็นด้านนโยบายการคุ้มครองสวัสดิภาพจากผู้บริหาร	102
5.1.4 การพิจารณาความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพจากผู้บริหาร	102
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	104
5.2.1 ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ บนอากาศยาน	104
5.2.2 ความต้องการของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานในการคุ้มครอง สวัสดิภาพเมื่อเกิดปัญหา	106
5.2.3 ความคิดเห็นด้านนโยบายการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานจาก ผู้บริหาร	107

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.2.4 การพิจารณาความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพ ของพนักงานจากผู้บริหาร	108
5.3 ข้อเสนอแนะ	109
5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป	109
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	110
5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย	111
5.5 ประโยชน์ผลการวิจัย	111
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก	115
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	116
ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (IOC: Index of Concurrence)	120
ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์	126

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	45
4.2 จำนวนพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	46
4.3 การได้รับปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่	47
4.4 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุและจำนวนผู้ได้รับปัญหา	51
4.5 ความถี่ของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อทางด้านร่างกาย	53
4.6 ความถี่ของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อทางด้านจิตใจ	54
4.7 ความถี่ที่ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ได้รับรายงานปัญหา	54
4.8 ผลกระทบและความรุนแรงของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย	56
4.9 ผลกระทบและความรุนแรงของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจ	58
4.10 การแจ้งรายงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ให้องค์กรรับทราบ	62
4.11 การใช้ระบบการเก็บบันทึกประวัติการรายงานปัญหา	63
4.12 ความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานต่อองค์กรในการรับรู้และตอบสนองต่อปัญหาที่รายงาน	66
4.13 ความต้องการคุ้มครองเมื่อเกิดปัญหาทางด้านร่างกาย	69
4.14 ความต้องการคุ้มครองเมื่อเกิดปัญหาทางด้านจิตใจ	72
4.15 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการคุ้มครองสวัสดิภาพเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่	74
4.16 ความคิดเห็นในการส่งเสริมนโยบายการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน	77
4.17 ข้อเสนอแนะส่งเสริมการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน	79
5.1 สรุปการพิจารณาความต้องการการคุ้มครองสวัสดิภาพ	103

## คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

FDP	Flight Duty Period
IATA	International Air Transport Association
ICAO	International Civil Aviation Organization
SARS	Severe Acute Respiratory Syndrome
SMS	Safety Management System
SSQ	Safety Security Quality
STD	Schedule Time of Departure



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบันการเดินทางด้วยระบบการขนส่งทางอากาศ เป็นการเดินทางที่ได้รับความนิยมจากผู้ให้บริการที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสะดวกรวดเร็ว มีความปลอดภัยสูง มีจำนวนเที่ยวบินให้บริการหลากหลาย รวมถึงมีอัตราค่าตั๋วโดยสาร และค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ลดลง มีการพัฒนาเทคโนโลยีในด้านระบบ และความปลอดภัย ทำให้ผู้โดยสารเกิดความเชื่อมั่นในการเดินทางด้วยเครื่องบิน นอกจากนี้การพัฒนาเทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้จักสายการบินมากขึ้น และเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง จึงส่งผลให้ธุรกิจสายการบินในอุตสาหกรรมการบินเกิดการขยายตัว และเติบโตอย่างต่อเนื่อง เมื่อเปรียบเทียบกับในอดีตที่ผ่านมา การประกอบกิจการธุรกิจสายการบินประกอบไปด้วยหน่วยงานย่อยหลายส่วน เพื่อช่วยขับเคลื่อนให้การดำเนินงานในองค์กรนั้นลุล่วงสำเร็จผลตามที่คาดหวังไว้ ทำให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จ และเติบโต และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น จึงมีความจำเป็นในการเพิ่มแรงงานของแต่ละแผนกในองค์กร โดยกำลังสำคัญหลักส่วนหนึ่งคือ ผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานบนอากาศยานนั่นเอง

การปฏิบัติงานบนอากาศยานเป็นหน้าที่ของพนักงานสายการบินที่ได้รับมอบหมายในแต่ละเที่ยวบิน ซึ่งประกอบด้วยบุคคลได้แก่ นักบิน พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน และในบางครั้งอาจจะมีช่างประจำอากาศยานเดินทางไปกับอากาศยานอีกด้วย พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะมีหน้าที่คอยบริการช่วยเหลือ เพื่อให้การเดินทางของผู้โดยสารเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และปลอดภัย โดยจะต้องมีการปฏิสัมพันธ์ทั้งกับผู้โดยสาร และกับเพื่อนร่วมงานด้วยตนเอง ต้องนำความรู้ความสามารถรวมถึงทักษะวิชาชีพที่ได้รับจากการฝึกอบรมภาคพื้นดินในด้านทฤษฎี มาใช้ในการให้บริการดูแลแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โดยหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คือ การให้บริการ และดูแลด้านความปลอดภัยทั้งหมดภายในห้องโดยสาร และหน้าที่ทั่วไปคือการให้บริการอาหาร และเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสาร การช่วยเหลือผู้โดยสารเบื้องต้นในกรณีเกิดการเจ็บป่วยหรือได้รับอุบัติเหตุบนเครื่องบิน รวมถึงการให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือตลอดการเดินทางจนกว่าเครื่องบินจะถึงจุดหมายปลายทาง

ทั้งนี้พบว่า มีสายการบินพาณิชย์แบบประจำมีกำหนดภายในประเทศ และต่างประเทศ (Scheduled Air Services) ซึ่งจดทะเบียนสัญชาติไทย และมีฐานปฏิบัติการบินอยู่ในประเทศไทย ที่ยังคงดำเนินธุรกิจการให้บริการผู้โดยสารตามปกติ และมีการจ้างงานพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จำนวน 10 สายการบิน ได้แก่ การบินไทย ไทยสมายล์แอร์เวย์ส บางกอกแอร์เวย์ส ไทยเวียดเจ็ทแอร์ ไทยแอร์เอเชีย ไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ ไทยไลอ้อนแอร์ นิวเจนแอร์เวย์ส นกแอร์ และนกสก็๊ต ดังนั้น จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันมีสายการบินสัญชาติไทย ที่ยังคงดำเนินธุรกิจ และมีฐานปฏิบัติการบินอยู่ในประเทศไทยจำนวนหลายสายการบิน และแต่ละบริษัทจะมีการกำหนดอัตราจำนวนพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เพื่อให้การบริการแก่ผู้โดยสารได้อย่างเพียงพอโดยขึ้นอยู่กับขนาดธุรกิจขององค์กร

การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานนั้น จะต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ทั้งในช่วงเวลากลางวัน และกลางคืน ตามกำหนดการของตารางการบินที่ได้รับมอบหมายในแต่ละเดือน ซึ่งทำให้ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เป็นเวลา และอาจจะไม่เพียงพอ พนักงานต้อนรับบนอากาศยานต้องปฏิบัติหน้าที่ดูแลความปลอดภัย และให้บริการแก่ผู้โดยสาร ในสถานการณ์ที่มีความกดดันอากาศเบาบางกว่าปกติ จึงจำเป็นต้องมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง และจิตใจที่เข้มแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนต้องสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น การยกเลิกของหรืออุปกรณ์บนเครื่องบิน การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสาร การปฏิบัติงานที่ต้องคอยระมัดระวังตนเพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ ต้องทำงานภายใต้ความกดดันอันก่อให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยล้า ซึ่งในระยะยาวปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อสุขภาพร่างกาย และจิตใจของพนักงานได้ อย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญที่สุดจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คือ ปัญหาทางด้านความปลอดภัย ที่อาจส่งผลกระทบต่อร่างกาย และจิตใจได้หลายกรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสายการบินต้นทุนต่ำสัญชาติไทย ในสถานการณ์ปกติที่ปราศจากเหตุการณ์ความรุนแรงทางการเมืองหรือ โรคระบาด จะมีอัตราสัดส่วนจำนวนผู้โดยสารที่นิยมเดินทางด้วยเครื่องบินเพิ่มมากขึ้น

ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารในเที่ยวบินจำนวนมาก ย่อมมีโอกาสที่จะเกิดปัญหาได้มากเช่นกัน นอกจากนี้พบว่าสาเหตุหลักที่ก่อให้เกิดปัญหาสวัสดิภาพ และความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำ คือ 1. สายการบินต้นทุนต่ำจะมีขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน การให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเที่ยวบินที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขที่จำกัด 2. มีวัฒนธรรมการให้บริการที่แตกต่างจากสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ (Full Service) ทั่วไป 3. ผู้โดยสารมีความคาดหวังในการใช้บริการ แต่ไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ เกิดความไม่พอใจในบริการที่ได้รับ ทำให้เกิดปัญหาระหว่างพนักงานต้อนรับบนอากาศยานกับผู้โดยสารบ่อยครั้ง



สาเหตุหรือปัจจัยที่สามารถก่อให้เกิดปัญหาบนเที่ยวบินได้ เกิดจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น ความคาดหวังของผู้โดยสารจากการได้รับการบริการแต่ได้รับการบริการไม่ตรงตามที่ตนคาดหวัง การสื่อสารหรือการแปลความหมายผิดพลาดของสารที่ต้องการสื่อในระหว่างการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานกับผู้โดยสาร การสื่อสารที่ไม่ตรงกันก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ทำให้ผู้โดยสารคิดว่าพนักงานต้อนรับบนอากาศยานไม่ให้เกียรติ เลือกปฏิบัติหรือดูหมิ่นศักดิ์ศรีของตน นำไปสู่การทะเลาะหรือทำร้ายร่างกายกัน และอาจถึงขั้นการร้องเรียน ไปถึงผู้บริหารของสายการบินเพื่อให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานทำการขอโทษตน ซึ่งในบางกรณีสายการบินได้มีการเจรจาเพื่อแก้ปัญหาระหว่างทั้งสองฝ่ายโดยบังคับให้พนักงานยอมความ และเป็นฝ่ายขอโทษผู้โดยสารเพื่อให้อุบัติเหตุดังกล่าวจบไป

นอกจากนี้ยังมีสาเหตุปัญหาจากความไม่รู้ ไม่เข้าใจในนโยบาย และกฎระเบียบสำหรับการโดยสารเครื่องบินของผู้โดยสารบางส่วน ทำให้เกิดความผิดพลาดหรือความเข้าใจผิด มีการกระทบกระทั่งกัน บางครั้งรุนแรงถึงขั้นมีการทำร้ายร่างกายพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ตลอดจนการนำไปเขียนข้อความเผยแพร่สู่สาธารณะเพื่อระบายอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่พอใจ เช่น ปัญหาผู้โดยสารไม่พอใจที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานขอให้ปิดโทรศัพท์มือถือ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในระหว่างการนำเครื่องบินขึ้น และลง ปัญหาผู้โดยสารไม่พอใจที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานไม่ช่วยยกกระเป๋าเก็บบนชั้นเก็บสัมภาระเหนือศีรษะ ซึ่งจากกรณีดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ผู้โดยสารรู้สึกไม่พอใจที่ตนไม่ได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานในการยกกระเป๋าเก็บหรือถูกสั่งให้ปฏิบัติตามจนเกิดความอับอาย และไม่พอใจ โดยที่ผู้โดยสารอาจจะไม่ทราบว่า การยกกระเป๋าเก็บบนชั้นที่เก็บสัมภาระเหนือศีรษะ ไม่ใช่หน้าที่โดยตรงของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน แต่หากพนักงานไม่ต้องการมีปัญหากับผู้โดยสาร ก็จะต้องเข้ามาช่วยยกกระเป๋า หรือจัดเก็บสิ่งของ ซึ่งอาจจะส่งผลให้พนักงานได้รับบาดเจ็บ มีอาการอักเสบบริเวณกล้ามเนื้อหลัง หรือแขนจากการที่ต้องยกของหนักอยู่บ่อยครั้ง นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานต้อนรับบนอากาศยานอาจจะมีการบาดเจ็บที่เกิดจากการปฏิบัติงานทั่วไปอีกด้วย เช่น ปัญหาเล็บหัก เป็นไข้หวัด หูดับ เอ็นข้อเท้าอักเสบ น้ำร้อนลวกมือ ไหล่หลุด ปวดหลังเรื้อรัง นอนไม่หลับ ไปจนถึงมะเร็ง (ไอลา ศรียานนท์, 2561)

ปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เช่น การถูกทำร้ายร่างกาย หรือการเกิดอุบัติเหตุจนถึงขั้นเสียชีวิต ถึงแม้ว่าจะเป็นปัญหาที่ไม่ได้เกิดขึ้นบ่อยนัก แต่ก็มีกรณีการพบรายงานการถูกทำร้ายร่างกายอยู่บ้าง ทั้งการถูกทำร้ายร่างกายทางตรง คือ การทะเลาะกันระหว่างผู้โดยสารกับพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน หรือถูกทำร้ายทางอ้อมจากการเข้าไปช่วยห้ามยั้งเหตุทะเลาะวิวาทระหว่างผู้โดยสารด้วยกัน ซึ่งมีรายงานเกี่ยวกับเหตุ



ทะเลาะวิวาทบนเครื่องบิน โดยองค์กรด้านการบินระหว่างประเทศ หรือ "ไออาต้า (IATA)" เปิดเผยว่าเหตุทะเลาะวิวาทบนเครื่องบินเพิ่มขึ้นสูงกว่าแต่ก่อนมาก สาเหตุหลักมาจากผู้โดยสารเมาสุรา หรือมีการใช้ยาเสพติด เหตุทะเลาะวิวาทหรือแม้แต่การทำร้ายร่างกายกันบนเครื่องบินจึงเพิ่มมากขึ้น โดย "ไออาต้า (IATA)" เปิดเผยว่า สถิติในปี พ.ศ. 2558 เกิดเหตุทะเลาะ และทำร้ายร่างกายกันบนเครื่องบินรวม 10,854 ครั้ง ซึ่งเพิ่มขึ้นมากกว่าปี พ.ศ. 2557 ประมาณ 14 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนการเกิดเหตุการณ์ 1 ครั้ง : 1,205 เที่ยวบินนั่นเอง (PPTVHD36, www, 2560)

จากกรณีตัวอย่างดังกล่าวทั้งหมด จะเห็นได้ว่าพนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะต้องปฏิบัติงานในสภาวะแวดล้อมที่มีความเสี่ยงมากมาย ที่สามารถก่อให้เกิดปัญหาหรือผลกระทบต่อทางด้านร่างกาย และทางจิตใจ ทั้งจากสาเหตุความเครียด ความกดดัน ความเหนื่อยล้า การถูกล่วงละเมิดทางเพศ หรือจากการเข้าใจผิดของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ซึ่งโดยทั่วไปแล้วพนักงานทุกคนย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับความคุ้มครองสวัสดิภาพในการปฏิบัติงาน โดยต้องการได้รับการปกป้องการคุ้มครองสิทธิ การดูแลหรือการชดเชยเมื่อได้รับความเสียหายที่เป็นธรรมจากองค์กร หรือหน่วยงานของตนเมื่อเกิดปัญหาในแต่ละครั้ง ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานได้รับความปลอดภัยและมีความสุขในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษา การคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยมุ่งศึกษากรณีปัญหา และผลกระทบที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงศึกษาความคิดเห็นจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องของสายการบินในด้านการส่งเสริมการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานของสายการบิน หรือเพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวต่อไปในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ ที่มีผลกระทบต่อทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
- 2) เพื่อสำรวจความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
- 3) เพื่อสำรวจความคิดเห็นด้านนโยบายในการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

### 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา สายการบินที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 6 สายการบิน โดยจะมุ่งทำการศึกษาปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน และสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการคุ้มครองสวัสดิภาพเมื่อเกิดปัญหาด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน และพนักงานต้อนรับบนอากาศยานของสายการบิน ตามหลักการ ดังนี้

- การปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบ (Duties and Responsibilities) ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (2551) ได้แก่
  - หน้าที่ และความรับผิดชอบทั่วไป (General Responsibilities)
  - หน้าที่ และความรับผิดชอบทั้งก่อน และหลังการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละเที่ยวบิน (Pre-flight and Post-flight)
  - หน้าที่ และความรับผิดชอบในระหว่างเที่ยวบิน (In-flight)
- การจัดสวัสดิการตามข้อกำหนดของกฎหมาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานการส่งเสริมสวัสดิภาพ และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ตลอดจนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี ของกระทรวงแรงงาน (2564)
- สิทธิตามกฎหมายแรงงานขั้นพื้นฐานเพื่อคุ้มครอง และดูแลลูกจ้าง ของกระทรวงแรงงาน (2564)

1.3.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 6 สายการบิน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยแบ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็น 2 กลุ่ม คือ

- พนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 6 สายการบิน สายการบินละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 12 คน
- ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 4 สายการบิน สายการบินละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 4 คน

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายของการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เหมาะสม มีคุณสมบัติเพียงพอที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ไม่ใช่เลือกเพียงเพื่อให้ได้กลุ่มตัวแทนเท่านั้น โดยส่วนหนึ่งพิจารณาคัดเลือกจากพนักงานต้อนรับบน

อากาศยานรายบุคคล ที่มีประสบการณ์เคยได้รับปัญหา และผลกระทบทางด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่บนอากาศยาน และอีกส่วนหนึ่งคือ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการรับทราบการรายงานปัญหา และการจัดการแก้ไขปัญหาให้แก่พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ซึ่งการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 ส่วน

**1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา** ผู้วิจัยเริ่มทำการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563

#### 1.4) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้ข้อมูลปัญหา และผลกระทบที่มีต่อร่างกาย และจิตใจที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เพื่อนำไปใช้พัฒนาแนวทางในการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงาน
- 2) ได้ข้อมูลความต้องการการคุ้มครองสวัสดิภาพ และผลประโยชน์ที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานพึงได้รับ
- 3) ได้ข้อมูลความคิดเห็นด้านการส่งเสริมนโยบายการคุ้มครองสวัสดิภาพจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

#### 1.5) อธิบายคำศัพท์

- 1) การคุ้มครอง หมายถึง การป้องกัน การรักษา การดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่อยู่ภายใต้การดูแล
- 2) ความต้องการ หมายถึง ความต้องการของพนักงานในสวัสดิการ และการคุ้มครองสวัสดิภาพในการปฏิบัติหน้าที่บนอากาศยานในกรณีที่มีผลกระทบทางด้านร่างกาย และจิตใจ
- 3) สวัสดิภาพ หมายถึง ความปลอดภัย ความสะดวกของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานที่ปฏิบัติหน้าที่ในอากาศยานตามสิทธิแรงงาน และสิทธิมนุษยชน ได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียม มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี
- 4) สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์อื่น ๆ นอกเหนือจากเงินเดือนประจำที่องค์กรจัดให้เพื่อเอื้ออำนวยให้พนักงานมีจิตสภาพความเป็นอยู่ที่ดี ได้รับความสะดวกสบาย และเกิดความรู้สึกที่ดีต่อทางด้านจิตใจความรู้สึก เช่น ค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล ค่าชดเชยเมื่อได้รับความเสียหาย เป็นต้น

- 5) ความปลอดภัย หมายถึง สภาพที่แคล้วคลาด พ้นจากภัย สภาพที่ไม่มีภัยอันตรายเกิดขึ้น
- 6) สิทธิ หรือ สิทธิ หมายถึง อำนาจอันชอบธรรมอันเป็นประโยชน์ หรืออำนาจของบุคคลที่กฎหมายรับรอง และคุ้มครองมิให้ละเมิด รวมทั้งบังคับการให้เป็นไปตามสิทธิในกรณีที่มีการละเมิดอีกด้วย
- 7) พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน หรือ พนักงานต้อนรับในอากาศยาน หรือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือ พนักงานต้อนรับฯ หมายถึง บุคคลผู้ได้รับการคัดเลือก และว่าจ้างจากสายการบินให้ปฏิบัติงานในห้องโดยสารของเครื่องบิน เพื่อคอยดูแลตรวจสอบความปลอดภัยทั้งต่อบุคคล สิ่งของ และ โครงสร้างของเครื่องบิน รวมถึงการให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน
- 8) สายการบินต้นทุนต่ำ หมายถึง สายการบินที่มีการวางกลยุทธ์ทางการตลาดให้ตนเองเป็นผู้ประกอบการทางด้านธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ โดยการลดภาระค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นระหว่างการเดินทางของผู้โดยสาร และใช้กลยุทธ์กระตุ้นความสนใจจากลูกค้าด้วยการจำหน่ายบัตรโดยสารราคาถูก
- 9) ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะที่เป็นปกติในระหว่างการทำงาน หรือการกระทำหน้าที่ใด ๆ ก็ตามที่เป็นปกติปลอดภัยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือความเสียหายต่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ เป็นภาวะที่พนักงานทุกคนคาดหวังให้มีในสถานที่ทำงาน
- 10) ปัญหาด้านความปลอดภัย หมายถึง ภาวะที่ไม่เป็นปกติในระหว่างการทำงาน หรือ ภาวะที่ไม่พึงต้องการให้เกิดขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ
- 11) ปัญหาทางด้านร่างกาย หมายถึง เหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ทางด้านร่างกาย เช่น การเจ็บป่วยทางร่างกายหรือเกิดโรคร้ายไข้เจ็บ ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ เป็นต้น
- 12) ปัญหาทางด้านจิตใจ หมายถึง เหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ทางด้านจิตใจ ความรู้สึก ทศนคติที่ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ เช่น รู้สึกอับอายจากการถูกค่าความเครียดจากการถูกกดดัน ความรู้สึกหวาดกลัวเมื่อรู้สึกไม่ปลอดภัย เป็นต้น
- 13) การเจ็บป่วย หมายถึง อาการผิดปกติหรือภาวะโรคต่าง ๆ ที่กระทบต่อบุคคล ซึ่งมีผลทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานลดลงหรือไม่เต็มประสิทธิภาพ ซึ่งความเจ็บป่วยสามารถแบ่งออกเป็น ความเจ็บป่วยทางกาย และ ความเจ็บป่วยทางจิตใจ

14) การได้รับบาดเจ็บ หมายถึง ผลกระทบที่เกิดจากอุบัติเหตุหรือการกระทำต่าง ๆ ทั้งที่ตั้งใจ และไม่ได้ตั้งใจ อันส่งผลให้ร่างกาย อวัยวะ ของผู้ปฏิบัติหน้าที่ เกิดความเสียหาย สูญเสีย ติดยประสิทธิภาพกว่าปกติ เช่น การเป็นแผลถลอกขาด เสียเลือด กระดูกหัก การเคล็ดขัดยอก ภาวะ พิการ หรือการเคลื่อนไหวทางร่างกายที่ไม่เป็นปกติ เป็นต้น

15) การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน หมายถึง การกระทำหน้าที่ ตามตำแหน่งที่ได้รับ โดยอยู่ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่การรายงานตัวเพื่อเริ่มปฏิบัติหน้าที่จนกระทั่ง เสร็จสิ้นหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยนับต่อเนื่องหลังจากเสร็จสิ้นหน้าที่ทั้งหมดไปอีก 30 นาที

16) การตอบสนอง หมายถึง การตอบแทน การตอบรับ หรือปฏิกิริยาตอบกลับต่อสิ่ง เြ้าหรือความต้องการที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นปฏิกิริยา หรือการกระทำที่เกิดขึ้นเมื่อมีตัวกระตุ้น เช่น ความ ต้องการการดูแล การร้องขอสิ่งต่าง ๆ หรือปฏิกิริยาตอบกลับหลังจากที่ถูกกระทำ เป็นต้น



## บทที่ 2

### ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา การคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เป็นการศึกษาโดยอาศัยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน การเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ และสำรวจความคิดเห็นด้านสวัสดิภาพ การคุ้มครองแรงงานสำหรับช่วยเหลือพนักงานเมื่อได้รับผลกระทบ แล้วนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อพัฒนาเป็นแนวทางในการคุ้มครองสวัสดิภาพของแรงงานหลังเกิดปัญหาจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับที่เหมาะสมในอนาคตต่อไป โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ครอบคลุมเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

- 2.1) ข้อมูลเกี่ยวกับสายการบินต้นทุนต่ำ
- 2.2) ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน
- 2.3) แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการแรงงาน
- 2.4) แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิแรงงาน
- 2.5) แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน
- 2.6) แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับกลไกป้องกันตนเอง
- 2.7) แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยมนุษย์
- 2.8) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9) กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสายการบินต้นทุนต่ำ

##### 2.1.1 รูปแบบการดำเนินงานสายการบินต้นทุนต่ำ

สายการบินต้นทุนต่ำ หรือ สายการบินราคาประหยัด (Low Cost Carrier: LCC) เป็นรูปแบบอีกประเภทหนึ่งของธุรกิจการให้บริการเดินทางทางอากาศ ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์การค้าเงินธุรกิจการบินที่เน้นลดค่าใช้จ่ายในส่วนที่ไม่จำเป็นในด้านการให้บริการแก่ผู้โดยสาร แต่ยังคงเน้นคุณภาพ และประสิทธิภาพทางด้านความปลอดภัยทั้งหมดเป็นหลักสำคัญ จึงทำให้สายการบินมีค่าใช้จ่ายต้นทุนในการดำเนินงานลดลง และสามารถที่จะจำหน่ายตั๋วเดินทางให้แก่ผู้โดยสารในราคาที่



ถูกลง เช่น การยกเว้นบริการอาหาร และเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสาร การยกเว้นการรับสัมภาระใต้ท้องเครื่องที่จะนำฝากไปกับเครื่องบิน การลดความยุ่งยาก และระบบการจัดการต่าง ๆ หรือแม้แต่ปรับเปลี่ยนการใช้วัสดุ เช่นเอกสารสำหรับขึ้นเครื่องบิน (Boarding Card) ที่ออกให้แก่ผู้โดยสาร ซึ่งมีต้นทุนถูกลงเมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินบริการเต็มรูปแบบทั่วไปที่นิยมใช้กัน

ต้นกำเนิดสายการบินราคาต้นทุนต่ำนั้น เกิดขึ้นมาจากประเทศสหรัฐอเมริกา ด้วยสายการบิน South West Airlines จากนั้นรูปแบบการดำเนินธุรกิจดังกล่าวก็ได้รับการถ่ายทอดไปยังยุโรป โดยในปี พ.ศ. 2534 ได้เปลี่ยนลักษณะการบริการของสายการบินสัญชาติไอริชอย่าง Ryanair ให้เป็นสายการบินราคาประหยัด จากนั้นแนวคิดได้ถูกนำไปปรับใช้อย่างแพร่หลายจนกระทั่งปัจจุบัน รูปแบบการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่จะมีลักษณะรูปแบบที่คล้าย ๆ กันในแต่ละสายการบิน ซึ่งพอที่จะพิจารณา และสรุปลักษณะการให้บริการได้ ดังนี้

- ราคาบัตรโดยสารเครื่องบินของสายการบิน มักจะต่ำกว่าบัตรโดยสารชั้นประหยัดของสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ ประมาณ 40-50 %
- ให้บริการแบบ Single Economy Class คือ จะมีบริการที่นั่งเฉพาะชั้นประหยัดเท่านั้น (สำหรับเส้นทางบินระยะไกลซึ่งใช้เครื่องบินขนาดใหญ่ อาจมีชั้นธุรกิจให้บริการด้วย)
- มักใช้เครื่องบินโดยสารเพียงรุ่นเดียวหรือแบบเดียวในการให้บริการ เพื่อความสะดวก และประหยัดค่าบำรุงรักษา ตลอดจนค่าใช้จ่ายฝึกอบรมนักบิน เพราะการใช้เครื่องบินน้อยรุ่นทำให้ประหยัดค่าอะไหล่/อุปกรณ์ และง่ายต่อการดูแลรักษา นอกจากนี้ ยังอาจได้รับส่วนลดในการสั่งซื้อจากบริษัทผู้ผลิตเครื่องบินเมื่อสั่งซื้อเครื่องบินแบบ และรุ่นเดียวกันทั้งฝูงบิน นอกจากนี้เครื่องบินรุ่นที่เลือกใช้ก็เป็นรุ่นที่ประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิง มีขนาดเครื่องบินที่เหมาะสมกับระยะทางการบิน และจำนวนผู้โดยสาร แต่ก็จัดวางที่นั่งให้เต็มลำที่สุดหรือเป็นที่นั่งชั้นประหยัดทั้งลำเพื่อให้สามารถผู้โดยสารได้มากที่สุดในแต่ละเที่ยวบิน เช่น การใช้เครื่องบินในการขนส่งผู้โดยสารด้วยเครื่องแอร์บัส เอ320 หรือ โบอิง 737 เป็นต้น
- ส่วนใหญ่ให้บริการเส้นทางบินไม่ไกลนัก และมักจะใช้เวลาบินไม่เกิน 3-4 ชั่วโมง เพื่อให้เหมาะสมกับพิธีการบินของเครื่องบินรุ่นที่ประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิงดังกล่าว หรือหากเส้นทางบินไกลที่ใช้ระยะเวลา 5-12 ชั่วโมงก็จะใช้เครื่องบินลำใหญ่ขึ้น ที่ยังมีความประหยัดน้ำมัน และสามารถบินได้ไกลกว่าเพราะบรรจุน้ำมันเชื้อเพลิงได้มากกว่า แต่ก็จำเป็นต้องมีจำนวนผู้โดยสารที่ซื้อตั๋วที่มากขึ้นตามขนาดของเครื่องบินด้วย เพื่อให้เที่ยวบินนั้นบรรทุกผู้โดยสารเต็มลำหรือทำกำไรได้มากที่สุด เช่น โบอิง 777 เป็นต้น
- ส่วนใหญ่จะไม่มีบริการอาหาร และเครื่องดื่มฟรีแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน ซึ่งจะช่วยลดภาระงาน และจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ หากผู้โดยสารต้องการอาหารหรือ

เครื่องดื่ม สามารถเลือกซื้อได้ในกระบวนการจองตั๋วเครื่องบิน หรือแก้ไขข้อมูลตั๋วเครื่องบินเพื่อเลือกซื้ออาหาร และเครื่องดื่มเพิ่ม หรือซื้อได้โดยตรงจากพนักงานบนเครื่องบิน

- ส่วนใหญ่จะไม่มีโควตาให้น้ำหนักสัมภาระบรรทุกใต้ท้องเครื่องบินให้ฟรีแก่ผู้โดยสารทุกคนบนเครื่องบิน หากผู้โดยสารต้องการบรรทุกสัมภาระใต้ท้องเครื่องบิน สามารถเลือกซื้อ โควตาน้ำหนักสัมภาระได้ในกระบวนการจองตั๋วเครื่องบิน หรือในการแก้ไขข้อมูลตั๋วภายหลังการซื้อ (มักจะราคาแพงกว่าการซื้อพร้อมกระบวนการจองตั๋ว)

- มักจะมีความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎที่เกี่ยวข้องกับจำนวน น้ำหนัก และขนาดของกระเป๋าเดินทาง หรือสัมภาระที่ถือติดตัวขึ้นเครื่องบินมากกว่าสายการบินที่บริการเต็มรูปแบบ (Full Service) โดยทั่วไป ที่ผู้โดยสารจะได้รับโควตาน้ำหนักสัมภาระบรรทุกฟรี (ผู้โดยสารสายการบินที่บริการเต็มรูปแบบจึงอาจไม่จำเป็นต้องถือกระเป๋าเดินทางขนาดใหญ่ติดตัวขึ้นไปบนเครื่องบิน)

- เน้นบริการขึ้น และลงจอด ณ สนามบินระดับรอง ไม่ใช่สนามบินที่เป็นศูนย์กลางการบินหลักระหว่างประเทศ (Hub) เช่น การใช้ท่าอากาศยานดอนเมืองหรือท่าอากาศยานอุตะเถาแทนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นต้น ทำให้ต้นทุนค่าใช้จ่ายสนามบินต่ำกว่า ไม่ว่าจะเป็นค่าธรรมเนียมการขึ้นหรือลงจอด และการใช้พื้นที่จอดเครื่องบินโดยพยายามบินให้มากที่สุด เพื่อลดต้นทุนให้กับสายการบินได้มากขึ้น และจอดเครื่องให้น้อยที่สุด เช่น ใช้เวลาในการจอดเครื่องบินไม่เกิน 45 นาทีถึง 1 ชั่วโมง เพื่อที่ค่าธรรมเนียมในการจอดที่สนามบินในเส้นทางนั้น ๆ จะได้มีราคาถูก

- มีการพัฒนาระบบการจอง และการขายบัตรโดยสารของสายการบินเอง โดยไม่ผ่านตัวกลางหรือตัวแทนจำหน่าย เพื่อลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าคอมมิสชั่น เป็นต้น ส่วนใหญ่เป็นการขายบัตรโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต (E-ticketing) หรือทางโทรศัพท์ (Call Center) นอกจากนี้เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการพิมพ์ และค่ากระดาษ บางสายการบินออกบัตรโดยสาร โดยใช้กระดาษบางคล้ายกระดาษใบเสร็จรับเงินที่ใช้ในห้างสรรพสินค้า แทนการออกบัตรแบบกระดาษแข็งอย่างตัวของสายการบินที่บริการเต็มรูปแบบ และบางสายการบินมีการออกบัตรโดยสารแบบ Ticketless คือ ไม่มีการออกบัตรโดยสารแบบเป็นกระดาษให้ แต่จะบอกรหัสบัตรโดยสารให้ผู้โดยสารทราบ และเมื่อทำการ Check-in ผู้โดยสารเพียงแต่บอกรหัส และแสดงบัตรประจำตัวประชาชนของตนให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเท่านั้น หรือผู้โดยสารสามารถ Check-in ออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต แล้วจึงพิมพ์บัตรโดยสารได้โดยไม่ต้องให้พนักงานพิมพ์ให้ หรือสามารถ Check-in ผ่านสมาร์ตโฟนโดยใช้แอปพลิเคชันของสายการบิน แล้วจะได้รับข้อมูลบัตรโดยสารในสมาร์ตโฟนซึ่งใช้แทนบัตร



กระดาษได้เลย บางสายการบินยังอาจมีการคิดค่าธรรมเนียมการพิมพ์บัตรโดยสารที่สนามบินกับ ผู้โดยสารที่ไม่ได้พิมพ์บัตรโดยสารเตรียมมา

- ไม่มีการบริการภาคพื้นดิน เช่น ไม่มีห้องรับรองพิเศษ (VIP Lounge) ไม่มี บริการจัดส่งหรือถ่ายโอนสัมภาระเลยเส้นทางบิน หรือจุดหมายปลายทาง (No Baggage Transferring Service) แต่อาจมีบริการตามความต้องการของผู้โดยสาร เช่น ห้องรับรองผู้โดยสาร รับส่งจากสนามบินไปยังเมืองปลายทาง โดยผู้โดยสารต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

- มีนโยบายให้นักบินต้องเน้นการประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิงให้กับสายการบิน นักบินจึงอาจใช้วิธีการต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนให้ประหยัดน้ำมัน เช่น การบินไต่ระดับสูงขึ้น หรือบินลดระดับลงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว เป็นต้น อาจทำให้ความสบายในการนั่งโดยสารนั้นมี น้อยกว่าของสายการบินเต็มรูปแบบ แต่อย่างไรก็ตามไม่ได้เป็นการลดความปลอดภัยลงแต่อย่างใด

- สายการบินราคาประหยัดบางราย ยังได้ทำการขายโฆษณาบนลำตัวเครื่องบิน หรือโฆษณาจำนวนมากภายในห้องโดยสารของเครื่องบินเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับสายการบินอีกด้วย

### 2.1.2 สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

การดำเนินธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ได้อาศัยแนวคิดรูปแบบการ ดำเนินธุรกิจของสายการบินต้นทุนต่ำจากสายการบินต่างชาติที่เป็นผู้ริเริ่มธุรกิจดังกล่าว โดยใน ระยะเวลาแรกมีผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 3 สายการบิน ได้แก่ 1) สายการบิน โอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์ เริ่มดำเนินธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำภายใต้ชื่อ “สายการบิน วันทูโกแอร์ไลน์ส” ในปี พ.ศ. 2546 2) สายการบินไทยแอร์เอเชีย ผู้ดำเนินธุรกิจสายการบิน ต้นทุนต่ำ ภายใต้ปรัชญา และแนวคิดที่ว่า “ใคร ๆ ก็บินได้” โดยเริ่มดำเนินธุรกิจในปี พ.ศ. 2546 เช่นกัน 3) สายการบินนกแอร์ ที่นับว่าเป็น 1 ใน 3 ผู้ดำเนินธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำในระยะ เริ่มต้น ภายใต้ปรัชญาและแนวคิดที่ว่า “ราคาประหยัดภายใต้มาตรฐานเดียวกับการบินไทย” โดย เริ่มดำเนินธุรกิจในปี พ.ศ. 2547 หลังจากนั้นธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยได้รับความ นิยมจากผู้โดยสารมากขึ้น เนื่องจากอัตราค่าตัวโดยสารถูกลง สะดวก รวดเร็วในการจองตัว เครื่องบิน และมีเส้นทางให้เลือกเดินทางมากมาย จึงส่งผลให้มีการขยายตัวของธุรกิจ โดย ผู้ประกอบการด้านสายการบินให้ความสนใจ และเปิดดำเนินการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เพิ่มอีกจำนวนหลายสายการบิน

อย่างไรก็ตาม การดำเนินธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยมีอัตราการ แข่งขันทางธุรกิจที่ค่อนข้างสูง ประกอบกับอุปสรรคปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ ทั้งปัญหา ทางด้านการเมือง โรคระบาด ภัยธรรมชาติ หรือความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินบาท ส่งผลให้ในอดีตที่ ผ่านมา มีสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยประกาศหยุดดำเนินธุรกิจสายการบิน เช่น

สายการบินโอเรียนท์ไทย สายการบินวันทูโก สายการบินนกสก็๊ต เป็นต้น และในปี พ.ศ. 2564 มีสายการบินสัญชาติไทย ที่ยังคงดำเนินธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำอยู่ทั้งหมด 5 สายการบิน ได้แก่ 1) สายการบินไทยแอร์เอเชีย 2) สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ 3) สายการบินนกแอร์ 4) สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และ 5) สายการบินไทยเวียดเจ็ทแอร์

## 2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

### 2.2.1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

พนักงานต้อนรับบนอากาศยานเป็นอาชีพหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลความปลอดภัยของอากาศยาน ผู้โดยสาร และบุคคลที่เกี่ยวข้องตลอดการเดินทาง โดยต้องใช้ความสามารถ และทักษะในการจัดการกับสถานการณ์ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งคุณสมบัติ และหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานเกี่ยวข้องกับด้านงานบริการ และด้านความปลอดภัย ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดต่าง ๆ ไว้ดังนี้

#### 1) ความหมายของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (2559) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน (Cabin Crewmember) หมายถึง ลูกเรือที่ไม่ใช่ นักบินหรือนายช่างประจำอากาศยาน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร รวมทั้งในกรณีฉุกเฉิน โดยต้องได้รับการฝึกอบรม มอบหมายจากผู้ดำเนินการเดินอากาศ หรือนักบินผู้ควบคุมอากาศยานลำนั้น ๆ

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน (Flight Attendant) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกสบายในการเดินทาง โดยให้บริการอาหาร และเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสาร ซึ่งเป็นผู้ที่ผ่านการปฏิบัติการฝึกอบรมเกี่ยวกับการรับมือในสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ และการปฐมพยาบาล เพื่อสามารถช่วยเหลือผู้โดยสารได้ในสถานการณ์ที่หลากหลาย

พรนพ พุกกะพันธ์ (2548) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง พนักงานชาย และหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการเพื่อความสะดวกสบาย และความปลอดภัยตลอดระยะเวลาของการเดินทางบนเครื่องบิน”

#### 2) ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

วัลภา จันดาบัว และชุติวดี สิทธิพร (2561) อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสำหรับการดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบิน จากการศึกษาคู่มือการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานทั้งสายการบินในประเทศ และต่างประเทศ พบว่ามีความคล้ายคลึง และเป็นลำดับขั้นตอนในแนวทางเดียวกัน โดยหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบน

อากาศยานในด้านการดูแลความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารตลอดระยะเวลาการบิน แบ่งออกเป็น 5 ระยะ ดังนี้

1) ขณะเตรียมการก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check Stage) โดยเป็นระยะ เริ่มต้นในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งในขั้นตอนนี้พนักงานจะต้อง

- ร่วมพูดคุยประชุมกับพนักงานอื่น ๆ ที่จะทำการบินด้วยกัน เพื่อทำความเข้าใจ ความคุ้นเคย ความเข้าใจในการเดินทางแต่ละครั้งให้ตรงกัน เช่น การรับทราบข้อมูลเบื้องต้นทางการบินในการปฏิบัติหน้าที่ครั้งนั้น ข้อมูลผู้โดยสาร การขนส่งวัตถุอันตราย บุคคลอันตราย บุคคลพิเศษ หรือข่าวพยากรณ์อากาศการบิน เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานได้ทราบว่าตนเองจะต้องเผชิญกับสถานการณ์ใดบ้าง และทบทวนความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาที่อาจ จะเกิดขึ้นได้ และจากนั้นจะต้องเดินทางไปตั้งยังเครื่องบินก่อนกำหนดเวลาเริ่มต้นบินตามตาราง (STD) ประมาณ 30 นาทีถึง 1 ชั่วโมง

- ตรวจสอบระบบความปลอดภัย และพื้นที่ปลอดภัยทั้งหมดภายในเครื่องบิน (Pre-flight Check and Security Check)

- ตรวจสอบระบบประตูทางออกฉุกเฉิน และอุปกรณ์ฉุกเฉินในห้องโดยสารของเครื่องบิน (Emergency Exits and Emergency Equipment Check) ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของตนเองว่าสามารถใช้งานได้ตามปกติหรือไม่ เช่น ทางออกฉุกเฉินที่ได้รับมอบหมาย ถังดับเพลิง ไฟฉาย หน้ากากพจญเพลิง ถังออกซิเจนพร้อมหน้ากากออกซิเจน หรือแม้แต่อุปกรณ์ส่งสัญญาณขอความช่วยเหลือในกรณีที่เครื่องบินตกในพื้นที่ห่างไกล เป็นต้น

- นอกจากนี้จะต้องทำการตรวจสอบความปลอดภัยของพื้นที่ภายในห้องโดยสาร (Cabin Security Check) เช่น ช่องเก็บสัมภาระผู้โดยสาร ห้องน้ำ ที่นั่งโดยสาร ประตูทางออกเครื่องบิน ห้องพักผ่อนลูกเรือ และตามจุดอับสายตาอื่น ๆ ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ภายในห้องโดยสารทั้งหมด เพื่อให้แน่ใจว่าในห้องโดยสารของเครื่องบินไม่มีวัตถุสิ่งแปลกปลอมหรืออาวุธพกพา อันอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้โดยสาร และเครื่องบินได้

2) ขณะระหว่างนักบินนำเครื่องบินขึ้น (Take-off Stage) ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยภายในห้องโดยสาร ห้องน้ำ และห้องครัว (Cabin and Galley Secured) เพื่อให้การนำเครื่องบินขึ้นเป็นไปได้อย่างปลอดภัย และพร้อมรับสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัยที่อาจจะเกิดขึ้นได้ เนื่องจากช่วงนี้จะเป็นช่วงที่เครื่องบินเกิดอุบัติเหตุได้มากที่สุดเช่น การตรวจการรัดเข็มขัดที่นั่งของผู้โดยสารทุกคน การปิดที่เก็บสัมภาระของผู้โดยสาร การตรวจความเรียบร้อยบริเวณที่นั่งโดยสาร ตรวจการเปิดม่านหน้าต่าง ตรวจบริเวณประตูเครื่องบินโดยรอบ ตรวจห้องน้ำ บริเวณห้องครัว และการจัดเก็บอุปกรณ์ที่มีคมหรือที่อาจจะร่วงหล่นระหว่างที่นำเครื่องบินขึ้นหรือลงได้

3) การปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินขณะเครื่องบินบินรักษาระดับ (En-route Stage) ซึ่งระยะนี้เป็นช่วงที่นักบิน ทำการขับเครื่องบินเพื่อไต่ระดับความสูง (Altitude) จนถึงระดับหนึ่งที่ปลอดภัยแล้ว โดยพนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะได้รับอนุญาตให้สามารถลุกออกจากที่นั่งของตนเพื่อให้บริการผู้โดยสารบนเที่ยวบินได้ (In-flight Service) มีการเตรียมงานบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสาร และหลังจากที่ให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว หากมีเวลาเหลือพนักงานต้อนรับฯ จะทำการเดินตรวจตราในห้องโดยสารทุก ๆ ครึ่งชั่วโมงจนกระทั่งใกล้ถึงจุดหมายปลายทาง

4) ขณะการปฏิบัติหน้าที่ก่อนนักบินนำเครื่องร่อนลง (Approaching Stage) ซึ่งในระยะนี้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะปฏิบัติหน้าที่ดูแล ตรวจสอบความปลอดภัยภายในห้องโดยสารทั้งหมด เหมือนขณะระหว่างนักบินนำเครื่องบินขึ้นทุกขั้นตอน

5) ช่วงนำอากาศยานลงจอดที่ทำอากาศยาน (Landing Stage) หลังจากผู้โดยสาร ออกจากเครื่องบินหมดแล้ว พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะมีหน้าที่การตรวจสอบภายในห้องโดยสารเพื่อให้แน่ใจอีกครั้งว่า ผู้โดยสารทุกคนออกจากเครื่องบินหมดแล้วจริง และจะต้องไม่มีสัมภาระวัตถุต้องสงสัยหรือสิ่งของแปลกปลอมตกค้างอยู่ในห้องโดยสาร

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะมีระยะเวลา และตารางการทำงานที่ไม่แน่นอนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงควรที่จะต้องได้รับการพักผ่อนที่เพียงพอก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่ จะต้องมีการเตรียมตัว สิ่งของ และสัมภาระในการเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่รวมถึงการเตรียมเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย ให้เหมาะสมกับสภาพภูมิอากาศของประเทศที่ต้องอยู่พักค้างคืน ก่อนเริ่มทำการบินในวันดังกล่าวจะต้องออกเดินทางจากที่พักอาศัยล่วงหน้าประมาณ 4 ชั่วโมงก่อนเวลาที่เครื่องบินกำหนดออกเดินทาง โดยที่ใช้เวลา 1-2 ชั่วโมงสำหรับการเดินทางไปยังศูนย์ลูกเรือ (Crew Center) และอีกประมาณ 2 ชั่วโมงในการร่วมสรุปรายละเอียดหน้าที่การทำงาน of พนักงาน (Briefing) จากหัวหน้าเที่ยวบิน (Purser) เช่น ลักษณะการให้บริการ ขั้นตอน และหน้าที่ของแต่ละคน ซึ่งหัวหน้าเที่ยวบินจะเป็นผู้กำหนดหน้าที่โดยเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อง่ายต่อการตรวจสอบในกรณีที่เกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดขณะปฏิบัติหน้าที่ จากนั้นจะต้องเดินทางไปขึ้นเครื่องบินที่ตนเองได้รับหน้าที่ เพื่อทำการตรวจสอบความปลอดภัย และเตรียมความพร้อมก่อนที่ผู้โดยสารจะขึ้นเครื่อง เช่น การตรวจสอบทางออกฉุกเฉิน การตรวจสอบอุปกรณ์ฉุกเฉิน การตรวจสอบวัตถุแปลกปลอมที่อาจถูกเก็บซ่อนไว้ การเตรียมอาหาร และเครื่องดื่มสำหรับการบริการ จากนั้นจะต้องแยกย้ายกันไปตามจุดที่ได้รับมอบหมาย เพื่อคอยต้อนรับผู้โดยสาร โดยที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะมีการแบ่งหน้าที่กัน ดังนี้



1) ตำแหน่งหัวหน้าเที่ยวบิน (Purser) เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ทำหน้าที่ในการมอบหมาย และควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานรวมถึงการดูแลผู้โดยสารทั้งหมด

2) ตำแหน่งแกลลีย์ (Galley Operator) หมายถึง ห้องครัวบนเครื่องบิน โดยเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแล จัดการ เกี่ยวกับงานห้องครัว ทั้งในส่วนอาหาร เครื่องดื่ม อุปกรณ์ สำหรับการบริการทั้งหมด

3) ตำแหน่งเคบิน (Cabin) หมายถึง ห้องโดยสารบนเครื่องบิน โดยเป็นผู้ที่จะต้องคอยทำหน้าที่บริการผู้โดยสาร และดูแลทางด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารทั้งหมด

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2548) ได้สรุปการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานในการให้บริการ และการปฏิบัติต่อผู้โดยสารไว้ ดังนี้

1) พนักงานต้อนรับบนอากาศยานต้องดูแลด้านความปลอดภัยบนอากาศยาน

2) พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะต้องทักทาย ต้อนรับ และช่วยแนะนำที่นั่งให้แก่ผู้โดยสารบนอากาศยาน

3) พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จะต้องทำหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก สบายต่าง ๆ ให้เป็นไปตามความต้องการของผู้โดยสารบนเที่ยวบินนั้น ๆ

4) พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะต้องคอยตรวจดูความเรียบร้อยเกี่ยวกับการรัดเข็มขัดที่นั่งของผู้โดยสารก่อนช่วงเวลาที่เครื่องบินจะขึ้นหรือลง

5) พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะต้องแจกเอกสารสำหรับการเดินทาง การตอบคำถามหรือให้ข้อมูลต่าง ๆ ในกรณีที่ผู้โดยสารต้องการทราบ

6) พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะต้องคอยบริการอาหาร และเครื่องดื่ม

7) พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะต้องคอยดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสาร และคอยตรวจดูความเรียบร้อยในห้องโดยสาร

8) พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จะต้องคอยให้บริการอื่น ๆ นอกเหนือจากการให้บริการทั่วไป เช่นการปฐมพยาบาล ยารักษาโรค การบรรเทาอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น

### 3) จรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) อธิบายว่า จรรยาบรรณในวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนอากาศยานมิได้มีจุดมุ่งหวังให้บุคคลปรับเปลี่ยนชีวิตส่วนตน เพียงแต่มุ่งหวังว่าเมื่อบุคคลใดต้องสวมบทบาทหน้าที่ในการเป็นพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จะต้องมิจรรยาบรรณแห่งจรรยาบรรณในอาชีพอยู่ในใจตนก็เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่แล้ว

1) จรรยาบรรณต่อตนเอง

- 1.1) พึงควรปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ ยึดบรรทัดฐานความถูกต้องเต็มกำลังความสามารถ และสติปัญญา
- 1.2) พึงภูมิใจในงานที่รับผิดชอบ และพัฒนาตนเองสู่ความเป็นมืออาชีพ
- 1.3) พึงรักษาสุขภาพ และพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมอยู่เสมอ
- 1.4) พึงเอื้ออาทร มีความสามัคคี มีน้ำใจไมตรีต่อเพื่อนร่วมงาน
- 1.5) พึงรักษาจริยามารยาท ประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของชาติ
- 2) จรรยาบรรณต่อองค์กร
  - 2.1) พึงมุ่งมั่น และอุทิศตนในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
  - 2.2) พึงส่งเสริมรักษาชื่อเสียงเกียรติคุณ และภาพลักษณ์ให้เป็นที่เชื่อถือและน่าศรัทธามากยิ่งขึ้น
  - 2.3) พึงรักษาผลประโยชน์ และการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด
  - 2.4) พึงช่วยเหลือเกื้อกูล เสริมสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน
- 3) จรรยาบรรณต่อลูกค้า
  - 3.1) พึงสร้างความมั่นใจในมาตรฐานด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า
  - 3.2) พึงให้เกียรติ และดูแลลูกค้าด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ปราศจากอคติและไม่เลือกปฏิบัติ
  - 3.3) พึงให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจ สุภาพอ่อนโยน กระตือรือร้น ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเสมือนเป็นเจ้าบ้านที่ดี
  - 3.4) พึงสร้างความประทับใจให้ลูกค้าโดยมุ่งมั่นให้บริการด้วยคุณภาพเต็มที่
  - 3.5) พึงเคารพในสิทธิ ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า
- 4) จรรยาบรรณต่อสังคม
  - 4.1) พึงมีจิตสำนึกเห็นคุณค่าของความพอเพียง ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า โดยให้สอดคล้องกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อมที่ดี
  - 4.2) พึงส่งเสริม และประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดีงาม เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีของสังคม
  - 4.3) พึงแสวงหาโอกาสที่จะส่งเสริม และเผยแพร่วัฒนธรรมไทยสู่สังคมโลก
  - 4.4) พึงมีส่วนร่วมในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ สร้างคุณูปการให้สังคมตามสมควรแก่ศักยภาพ และโอกาส
  - 4.5) พึงนิยมไทยศรัทธาไทย ใช้ของไทย

#### 4) ระเบียบปฏิบัติการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนอากาศยานในประเทศไทย

พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน มีหน้าที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของผู้โดยสารรวมถึงทรัพย์สินขององค์กร เช่น อากาศยาน ดังนั้นการฝึกอบรม และฝึกปฏิบัติอย่างเคร่งครัดจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมาก โดยระเบียบการฝึกอบรมที่สำคัญเกี่ยวกับ ความรู้ และทักษะที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานควรเรียนรู้ ดังต่อไปนี้เป็นหลักสูตรสำหรับการ ฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานที่ต้องปฏิบัติงานบนอากาศยานสัญชาติไทย ดังนี้

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (2551) ประกาศกรมขนส่งทาง อากาศ ได้กำหนดแนวทางการจัดทำหลักสูตรสำหรับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ในรูปแบบเอกสารประกาศกรมการขนส่งทางอากาศ เรื่อง หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงาน ต้อนรับในอากาศยาน (Cabin Crew Training Program) โดยแบ่งหลักสูตรการฝึกอบรมออกเป็น 3 แบบดังนี้

- 1) หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training เป็นการฝึกอบรมกับอากาศยาน แบบแรกที่จะปฏิบัติหน้าที่
- 2) หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Recurrent Training เกี่ยวกับการฝึกทบทวน ตามระยะเวลา และการปฏิบัติหน้าที่ในสภาวะการบินปกติ ผิดปกติ และฉุกเฉิน
- 3) หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Conversion/ Transition Training เป็นการฝึก อบรมเพื่อเปลี่ยนแบบอากาศยานที่จะปฏิบัติหน้าที่

หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน ตามข้อกำหนด ของกรมการขนส่งทางอากาศอย่างน้อยต้องประกอบด้วยหัวข้อวิชา ดังต่อไปนี้

- 1) ความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination)
  - 1.1) กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Regulatory aspects) มีเนื้อหา ดังนี้
    - กฎหมายการบินภายใน และกฎหมายระหว่างประเทศ (National and International Regulations)
    - กฎระเบียบคำสั่งข้อกำหนดของบริษัท (Company Specific)
  - 1.2) คำศัพท์เฉพาะ และคำอ้างอิงด้านการบิน (Aviation Terminology and Terms of Reference) มีเนื้อหา ดังนี้
    - คำศัพท์เฉพาะ (Terminology)
    - คำอ้างอิง (Term of reference)
  - 1.3) ทฤษฎีการบิน และการปฏิบัติการของอากาศยาน (Theory of Flight and Aircraft Operations) มีเนื้อหา ดังนี้

- ทฤษฎีการบิน (Theory of Flight)
- ส่วนประกอบหลักของอากาศยาน(Major Aircraft Components)
- อันตรายจากสิ่งแปลกปลอมบนพื้นผิวของอากาศยาน  
(Critical Surfaces)
- ระบบปรับความดัน (Pressurization System)
- การบรรทุกน้ำหนัก และจุดศูนย์ถ่วงของอากาศยาน (Weight and Balance)
- อุตุนิยมวิทยาการบิน และสภาพอากาศแปรปรวน  
(Meteorology and Turbulence)
- การใช้อุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ (Communication Equipment)
- 1.4) สรีระศาสตร์ด้านการบิน (Physiology of Flight) มีเนื้อหา ดังนี้
  - ระบบออกซิเจน และการใช้งาน (Oxygen System and Use)
  - ผลกระทบจากความสูง (Effects of Altitude)
  - อันตรายเกี่ยวกับสรีระมนุษย์ในการโดยสารอากาศยาน  
(Cabin Poisoning)
- 2) การปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบ (Duties and Responsibilities) มีเนื้อหา ดังนี้
  - 2.1) หน้าที่ และความรับผิดชอบทั่วไป (General Responsibilities)
  - 2.2) หน้าที่ และความรับผิดชอบทั้งก่อน และหลังการปฏิบัติหน้าที่  
ในแต่ละเที่ยวบิน (Pre-flight and Post-flight)
  - 2.3) หน้าที่ และความรับผิดชอบในระหว่างเที่ยวบิน (In-Flight)
- 3) ขั้นตอนการปฏิบัติ ในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน  
(Emergency Procedures) มีเนื้อหา ดังนี้
  - 3.1) หลักการพื้นฐาน และขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีฉุกเฉินทั่วไป  
(General Emergency Procedure and Basic Principles)
  - 3.2) อุปกรณ์ฉุกเฉิน (Emergency Equipment)
  - 3.3) การดับเพลิง (Fire Fighting)
  - 3.4) ขั้นตอนการกำจัดควัน (Smoke Removal Procedures)
  - 3.5) ระบบไฟแสงสว่างฉุกเฉิน (Emergency Lighting Systems)
  - 3.6) การสูญเสียระบบปรับความดันในห้องโดยสารอย่างช้า และ  
ฉับพลัน (Decompression: slow/rapid)



3.7) การเตรียมตัวสำหรับการลงจอดในเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Landing Preparations)

3.8) ขั้นตอนการอพยพ (Evacuation Procedures)

4) การขนส่งสินค้าอันตราย (Carriage of Dangerous Goods) มีเนื้อหา ดังนี้

4.1) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสินค้าอันตราย (General Philosophy)

4.2) สินค้าต้องห้ามในอากาศยาน (Prohibited Goods)

4.3) การระบุฉลาก (Label Identification)

4.4) การขนส่งสินค้าอันตรายที่เป็นไปตามข้อยกเว้น (Exceptions)

4.5) ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Procedures)

5) มนุษย์ปัจจัย (Human factors) มีเนื้อหา ดังนี้

5.1) แนวคิดพื้นฐานมนุษย์ปัจจัย (Fundamental Human Factor Concept)

5.2) การบริหารจัดการทรัพยากรลูกเรือ (Crew Resource Management)

6) สุขอนามัยเวชภัณฑ์การบิน และการปฐมพยาบาล (Hygiene, Aviation Medicine and First aid) มีเนื้อหา ดังนี้

6.1) คำศัพท์เฉพาะ (Terminology)

6.2) สุขอนามัยส่วนบุคคล (Personal Hygiene)

6.3) สุขอนามัยเขตร้อน (Tropical Hygiene)

6.4) เชื้อโรคที่ติดต่อได้ (Transmissible Diseases)

6.5) การกักโรค (Quarantinable Diseases)

6.6) โรคระบาด (Endemic Diseases)

6.7) อาหารเป็นพิษ (Food Poisoning)

6.8) เหตุการณ์ฉุกเฉิน และอุบัติการณ์ทางการแพทย์ระหว่างการบิน (In-flight Medical Emergencies and Incidents)

6.9) การช่วยหายใจ (Artificial respiration)

6.10) ผลกระทบจากยาหรือสารพิษในร่างกาย (Effects of Drugs/ Intoxications)

6.11) การปฐมพยาบาล และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ (First-aid Medical Supplies) ได้แก่

- ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น (อุปกรณ์ และวิธีการใช้งาน) First-aid Kits (Contents and use of)

- ชุดยา และอุปกรณ์ทางการแพทย์ (อุปกรณ์ และวิธีการใช้งาน)

#### Medical Kits (Contents and use of)

โดยประกาศฯ ได้กำหนดชั่วโมงรวมในการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training เป็น 80 ชั่วโมง Recurrent Training เป็น 24 ชั่วโมง และหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Conversion/ Transition Training เป็น 16 ชั่วโมง ส่วนผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ฝึกอบรมจะต้องเป็นผู้ได้รับใบรับรองครูฝึกผู้ประจำหน้าที่ในอากาศประเภทครูฝึกภาคทฤษฎีจากกรมการขนส่งทางอากาศด้วย หลังจากผ่านการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตรกรมการขนส่งทางอากาศได้กำหนดระดับความรู้ความสามารถดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง พนักงานต้อนรับในอากาศยานจะต้องมีความรู้ขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับวิชานั้น ๆ แต่ยังไม่คาดหมายให้ใช้ความรู้ความสามารถเหล่านั้นในการปฏิบัติหน้าที่

ระดับ 2 หมายถึง พนักงานต้อนรับในอากาศยานจะต้องมีความรู้ และความสามารถที่จะใช้ความรู้จากวิชานั้น ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ได้โดยอาศัยเอกสารอ้างอิง และคำแนะนำ

ระดับ 3 หมายถึง พนักงานต้อนรับในอากาศยานจะต้องมีความรู้ครบถ้วนในวิชานั้น ๆ และสามารถนำมาใช้งานในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว และแม่นยำ

ระดับ 4 หมายถึง พนักงานต้อนรับในอากาศยานจะต้องมีความรู้อย่างละเอียดครบถ้วนในวิชานั้น ๆ ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ และตัดสินใจอย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์

สำหรับเกณฑ์ และมาตรฐานในการทดสอบความรู้ภาคทฤษฎี ผู้ที่จะผ่านการทดสอบต้องได้คะแนนร้อยละ 90 ขึ้นไป สำหรับผู้ที่ไม่ผ่านจะต้องเข้ารับการทดสอบภาคทฤษฎีใหม่ภายใน 14 วัน นับจากวันทำการทดสอบครั้งก่อนหน้า โดยผู้ที่ได้คะแนนไม่ผ่านร้อยละ 90 นั้น จะไม่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติหน้าที่บนอากาศยาน

## 2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการแรงงาน

### 1) ความหมายของคำว่าสวัสดิการแรงงาน

คำว่า สวัสดิการ ตามพจนานุกรมหมายถึง สภาพของภาวะการที่บุคคล มีการอยู่ดีกินดี มีความเจริญรุ่งเรืองหรือความสมบูรณ์พูนสุข

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของคำว่าสวัสดิการแรงงานว่า หมายถึง ภาวะการอยู่ดีกินดีของลูกจ้าง เป็นภาระทางศีลธรรมของธุรกิจอุตสาหกรรม และสภาพแรงงาน เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการบริหารงานบุคคล สวัสดิการแรงงานเป็นประโยชน์แก่คนงานในฐานะผู้รับ

เป็นประโยชน์แก่นายจ้างในฐานะที่เป็นมูลเหตุจูงใจ ให้มีการผลิตที่ดีขึ้น และเป็นประโยชน์ในการ แก้ไขปัญหาสังคมเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาแรงงาน

ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ (2546) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ สวัสดิการแรงงานในทาง เศรษฐศาสตร์ว่าอาจหมายถึง การได้รับความพอใจ การได้รับอรรถประโยชน์ จากการได้บริโภค สินค้า (goods) หรือการได้รับการบริการ (service) เพื่อทำให้เกิดการกินดีอยู่ดี ของบุคคล และ ครอบครัวตลอดจนประชาชนในประเทศนั้น ๆ

กระทรวงแรงงาน (2564) ได้ให้ความหมายสวัสดิการแรงงานว่า หมายถึงบริการ หรือ กิจกรรม ที่นายจ้าง องค์กรนายจ้าง หรือองค์กรลูกจ้าง หรือภาครัฐจัดให้แก่ลูกจ้าง และอาจให้ถึง สมาชิกในครอบครัวของลูกจ้าง ซึ่งจะช่วยให้ลูกจ้าง และสมาชิกในครอบครัวของลูกจ้าง มีความ อยู่ดีกินดีมากขึ้น

และสวัสดิการแรงงาน หมายถึง การดำเนินการใด ๆ ไม่ว่าจะโดยนายจ้าง รัฐบาล หรือ สหภาพแรงงานที่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างคนงานในกิจการอุตสาหกรรม หัตถกรรม พาณิชยกรรม การขนส่ง และบริการ ซึ่งเป็นการประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่ภาคเกษตรกรรม สามารถมีระดับความ เป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความผาสุกทั้งทางกาย และทางใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยใน การทำงาน มีความเจริญก้าวหน้า และมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ไม่เฉพาะแต่เพียงตัวเขาเท่านั้น หากแต่รวมถึงครอบครัวด้วย

เมื่อพิจารณาความหมายของคำว่าสวัสดิการแรงงานแล้ว อาจสรุปนิยามของคำว่า สวัสดิการแรงงานได้ว่า หมายถึงความสะดวกสบาย ที่ลูกจ้างได้รับจากนายจ้างขณะปฏิบัติงาน หรือ นอกเวลางาน ซึ่งเป็นผลให้ลูกจ้างมีความสุข ความพึงพอใจ ได้รับความปลอดภัย มีสุขภาพที่ แข็งแรงสมบูรณ์ และมีหลักประกันของชีวิต หรือได้รับผลประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากค่าจ้าง และเงินเดือนตามปกติ ที่ลูกจ้างพึงได้ตามกฎหมายที่เกี่ยวกับแรงงาน

## 2) ทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการแรงงาน

สวัสดิการแรงงาน เกิดขึ้นตั้งแต่ในยุคสมัยที่มีการปฏิวัติอุตสาหกรรม โดยเริ่มต้นตั้งแต่ ช่วงของการปฏิวัติอุตสาหกรรมจนถึงต้นศตวรรษที่ 19 ซึ่งการจัดสวัสดิการแรงงานในสมัยนี้จะ เกิดขึ้นจากความรู้สึก และความสัมพันธ์ของผู้ประกอบการหรือนายจ้างที่มีต่อแรงงาน โดยนายจ้าง จะจัดสวัสดิการให้แก่ลูกจ้างในลักษณะที่เป็นครอบครัวหรือแบบอุปถัมภ์ เพื่อให้ลูกจ้างสามารถ ดำรงชีวิต และทำงานในสถานประกอบการได้ตามอัตรภาพ เมื่อเข้าสู่ช่วงพัฒนาอุตสาหกรรม มีการ เริ่มนำระบบสวัสดิการให้ค่าตอบแทนแบบจูงใจมาใช้ หรือกระตุ้นให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญของ แรงงานในฐานะปัจจัยหลักในการผลิต โดยองค์กรต้องพยายามสนองต่อความต้องการ ชั้นต่าง ๆ ของสมาชิก ตั้งแต่ปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต ความมั่นคง และปลอดภัย ตลอดจน

ความต้องการขั้นสูงของบุคคล เพื่อให้สมาชิกสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และด้วยความเต็มใจ โดยสามารถแบ่งประเภท ของสวัสดิการได้ 2 ประเภท คือ 13 สวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด หมายถึง สวัสดิการ ประโยชน์ และการบริการที่องค์กรจัดสรรให้กับบุคลากรตามข้อกำหนดของกฎหมาย เช่น บริการด้านสุขอนามัย ห้องพยาบาล ห้องสุขา เป็นต้น การจัดสวัสดิการตามข้อกำหนดของกฎหมาย มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของบุคลากรในสถานประกอบการ ส่งเสริมสวัสดิภาพ และความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี 2) กระทรวงแรงงาน (2564) สวัสดิการที่นอกเหนือจากกฎหมายกำหนด หมายถึง สวัสดิการ ประโยชน์ และการบริการที่องค์กรจัดให้กับบุคลากรด้วยความเต็มใจขององค์กร ความร่วมมือระหว่างองค์กร และบุคลากร หรือการร้องขอจากบุคลากร โดยสวัสดิการที่ให้จะอยู่นอกเหนือจากข้อกำหนดของกฎหมาย เช่น รถรับส่ง ที่อยู่อาศัย เงินช่วยเหลือพิเศษ กิจกรรมนันทนาการ และกีฬา เป็นต้น

สวัสดิการแรงงาน ไม่ว่าจะเป็นในภาคอุตสาหกรรมหรือภาคเกษตรกรรม มีที่มาจากปรัชญา และแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสวัสดิการแรงงาน ซึ่งเป็นลักษณะการให้หรือวิธีการจัดสวัสดิการแรงงานแตกต่างกันออกไปตามปรัชญา และแนวความคิดนั้น ๆ ทฤษฎีสวัสดิการแรงงานต่าง ๆ ตามที่ M.V. Moorthy กล่าวไว้มีดังนี้

1) สวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องของการบังคับควบคุม (The Policing Theory of Labor Welfare) ทฤษฎีนี้มีแนวความคิดที่เชื่อว่า คนส่วนใหญ่ในโลกมีแนวโน้มที่จะเป็นคนเลว มากกว่าคนดี หรือชอบที่จะเอาใจเอาเปรียบผู้อื่น โดยเฉพาะคนรวยก็มักจะเอาเปรียบคนจน เปรียบเสมือนนายจ้างที่เอาเปรียบลูกจ้างด้วยวิธีต่าง ๆ ทำให้ลูกจ้างหมดกำลังใจ และไม่พอใจในการทำงานขึ้นได้ ถ้าปราศจากการกำหนดมาตรฐานการให้ความมั่นคงจากรัฐ (State security) ดังนั้นการ กำหนดเป็นกฎหมายในการคุ้มครองแรงงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

2) สวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องของความเชื่อทางศาสนา (The Religious Theory of Labor Welfare) ทฤษฎีนี้ได้สนับสนุนให้มีกฎหมายบังคับในเรื่องการจัดสวัสดิการแรงงาน แต่เชื่อว่า นายจ้างจัดสวัสดิการแรงงานให้แก่ลูกจ้างก็เนื่องจากนายจ้างเป็นผู้มีศีลธรรม ยึดถือในศาสนาว่า ทำดีย่อมได้ดีหรือหวังผลในชาติหน้า การจัดสวัสดิการแรงงานให้ลูกจ้างมีความเป็นอยู่ที่ดีในชาตินี้ ผลตอบแทนก็อาจจะกลับสู่นายจ้างในชาติหน้าด้วย ทฤษฎีนี้เชื่อว่าศาสนาเป็นพื้นฐานในการที่นายจ้างจัดสวัสดิการแรงงานในแต่ละสังคม การจัดโดยหวังผลเป็นส่วนบุญเป็นการให้ตามความพอใจของนายจ้างจึงอาจขาดหลักการที่ดีไป

3) สวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องของความรักเพื่อนมนุษย์ (The Philanthropic Theory of Labor Welfare) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า มนุษย์ทั่วไปย่อมรักเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน มีความต้องการ ที่จะ

ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ที่ตกทุกข์ได้ยาก นายจ้างที่เชื่อในทฤษฎีนี้ก็จะจัดสวัสดิการแรงงาน ให้ลูกจ้างอย่างดี และไม่หวังสิ่งตอบแทน ดังนั้น ทฤษฎีนี้จึงเป็นเรื่องของความสมัครใจของนายจ้าง ซึ่งเป็นไปได้ไม่น้อยกว่า และกว้างขวางน้อยกว่าการบังคับด้วยกฎหมาย

4) สวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องของการปฏิบัติแบบบิดาต่อบุตร (The Paternalistic Theory of Labor Welfare) ทฤษฎีนี้มีแนวความคิดที่ว่านายจ้าง และลูกจ้างเปรียบเสมือนบิดากับบุตร บิดาเป็นผู้เลี้ยงดูบุตรที่อยู่ในฐานะช่วยตนเองไม่ได้เต็มที่ ทฤษฎีนี้อาจเรียกว่าเป็นการจัดสวัสดิการแรงงานแบบเครือญาติ ถือว่าลูกจ้าง และนายจ้างอยู่ในครอบครัวอุตสาหกรรมเดียวกัน มีผลประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้นสมาชิกในครอบครัวที่อาวุโสกว่าจะมีบทบาทเป็นผู้จัดการ ด้านสวัสดิการ ดูแลความเป็นอยู่ของผู้ที่เยาว์วัยกว่า นายจ้างเปรียบเสมือนบิดาหรือผู้ที่อาวุโสที่สุดในโรงงานของตน ลูกจ้างเปรียบเสมือนบุตรในความดูแลปกครองของบิดานั้นเอง การจัดสวัสดิการแรงงานจึงเป็นความรับผิดชอบของฝ่ายจัดการระดับสูงจะเป็นผู้ริเริ่ม

5) สวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องของการป้องกันการเรียกร้อง (The Placating Theory of Labor Welfare) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ลูกจ้างมีความสำนึกในสิทธิ และผลประโยชน์ของตน และสามารถรวมตัวเป็นกลุ่มแล้ว เมื่อถึงเวลาหนึ่งลูกจ้างจะรวมตัวกันเรียกร้องค่าจ้างที่สูงขึ้น และสวัสดิการแรงงานที่ดีกว่าเก่า ซึ่งนายจ้างไม่อาจละเลยต่อการเรียกร้องนั้นได้ดังนั้นความสนใจที่จะให้สวัสดิการแรงงานแก่ลูกจ้างก็จะเข้าไปในลักษณะที่ป้องกันการเรียกร้อง ซึ่งขาดความจริงใจ

6) สวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องของการประชาสัมพันธ์ (The Public Relations Theory of Labor Welfare) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า การจัดสวัสดิการแรงงานให้แก่ลูกจ้างในกิจการ ของนายจ้างดีเพียงใด ก็จะเป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงหรือเป็นการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ให้แก่กิจการของนายจ้างขึ้นเพียงนั้น เป็นการสร้างความนิยมให้แก่ลูกจ้างตลอดจนสังคมภายนอกที่จะมองดู โรงงานอย่างชื่นชม อาจจะทำให้ประชาชนนิยมซื้อหรือใช้สินค้าที่ผลิตขึ้นจากโรงงานเหล่านั้น

7) สวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องของความเหมาะสมในทางปฏิบัติ (The Functional Theory of Labor Welfare) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าการจัดสวัสดิการให้แก่ลูกจ้างก็เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะการทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดีหรือมีสิ่งจูงใจที่ดี ลูกจ้างย่อมจะทำงานด้วยความ เป็นสุขใจพึงพอใจ เปรียบเสมือนเครื่องจักรที่ได้รับการดูแลบำรุงรักษาอย่างดีการทำงานย่อมทำให้ได้ผลผลิตที่ดีตามมา

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิแรงงาน

สิทธิแรงงาน เป็นแนวคิดพื้นฐานในการคุ้มครองแรงงาน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และได้รับความ เป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ให้กับองค์กร ซึ่งได้มีการให้ความสำคัญเรื่องของสิทธิแรงงาน



มากขึ้น นับตั้งแต่ช่วงหลังสมัยการปฏิวัติอุตสาหกรรมเป็นต้นมา โดยมีการตระหนักถึงสิทธิ และสวัสดิการในการดูแลพนักงาน เช่น การออกกฎหมายคุ้มครองแรงงาน การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ การพิจารณาผลตอบแทนที่เป็นธรรม หรือแม้แต่การดูแลรักษาเมื่อพนักงานได้รับความเจ็บป่วยในระหว่างปฏิบัติหน้าที่

### 1) ความหมายของสิทธิแรงงาน

สิทธิแรงงาน (Labor Rights) หมายถึง สิทธิของผู้ใช้แรงงานในความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง สิทธิตามกฎหมาย และสิทธิมนุษยชน เช่น อัตราค่าจ้าง จำนวนชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อม และความปลอดภัยในที่ทำงาน สิทธิในการจัดตั้งสหภาพแรงงาน โดยที่สิทธิแรงงานมักจะได้รับการรับรองในการออกกฎหมายว่าด้วยสิทธิแรงงาน การจำกัดชั่วโมงการทำงาน และการกำหนดอัตราค่าแรงขั้นต่ำ

คุณธิ อายุวัฒน์ และ วาณิชชา ธรรม์ชัย (2556) ได้กล่าวว่า สิทธิแรงงานเป็นสิทธิ ขั้นพื้นฐานที่ลูกจ้างพึงสมควรได้รับตามระบบการจ้างงานหรือมาตรฐานแรงงาน นอกจากนี้ยังเป็นสิทธิแห่งมนุษยชนที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง โดยที่ลูกจ้างย่อมมีการเจรจาต่อรองหรือเรียกร้องเพื่อให้ได้ผลประโยชน์ตามความชอบธรรมของตน

### 2) สิทธิตามกฎหมายแรงงานของประเทศไทย

กระทรวงแรงงาน (2564) กำหนดสิทธิตามกฎหมายแรงงานขั้นพื้นฐานเพื่อเป็นการคุ้มครอง และดูแลลูกจ้างไว้ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) เวลาทำงาน
- 2) เวลาพัก
- 3) วันหยุดประจำสัปดาห์
- 4) วันหยุดตามประเพณี
- 5) วันหยุดพักผ่อนประจำปี
- 6) การลาคลอด
- 7) การลาเพื่อทำหมัน
- 8) การลากิจ
- 9) การลาเพื่อรับราชการทหาร
- 10) การลาเพื่อฝึกอบรม
- 11) ค่าจ้าง
- 12) การทำงานล่วงเวลา และการทำงานในวันหยุด
- 13) ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุด



- 14) ค่าชดเชย
- 15) การใช้แรงงานหญิง
- 16) การใช้แรงงานเด็ก
- 17) หลักฐานการทำงาน
- 18) การควบคุม
- 19) การร้องทุกข์ของลูกจ้าง

## 2.5 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน

ความปลอดภัยในการทำงานหรือสภาพการทำงานที่ปราศจากอุบัติเหตุในการทำงาน เป็นภาวะที่พนักงานในองค์กรพึงประสงค์ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปได้อย่างราบรื่น และมีความสุข

### 1) ความหมายของความปลอดภัย และความปลอดภัยในการทำงาน

สมหวัง วิทยาปัญญานนท์ (2543) ได้ให้ความหมายว่า ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง สภาพหรือภาวะของการเตรียมการ และการดำเนินการเพื่อป้องกันภัยอันตรายที่จะเกิดในระหว่างปฏิบัติงาน หรือการกระทำต่าง ๆ รวมไปถึงการแก้ไข และช่วยเหลือเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

เอนอชมา (รัตนริมจง) วัฒนบูรานนท์ (2548) กล่าวว่า ความปลอดภัย หมายถึง สภาพการไม่มีอุบัติเหตุ และการดำรงชีวิตอยู่อย่างสุขกายสุขใจ ไม่มีการเสี่ยงภัย มีความมั่นใจในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ และมีการเตรียมป้องกันภัยไว้ล่วงหน้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และสม่ำเสมอ

ความปลอดภัยในการทำงาน คือ สภาพที่ปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่จากอุบัติเหตุต่าง ๆ ที่สามารถส่งผลกระทบต่อร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สิน ซึ่งก็คือสภาพการทำงานที่เตรียมการหรือป้องกันอย่างรัดกุม เพื่อให้ปราศจากอุบัติเหตุในการทำงาน จึงกล่าวได้ว่าความปลอดภัยในการทำงาน เป็นความต้องการ และคาดหวังในด้านความปลอดภัย และสุขภาพอนามัยในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพหรือผู้ใช้แรงงานที่ทำงานในแต่ละอาชีพ

### 2) แนวคิดสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน

วิทยา อยู่สุข (2542) กล่าวว่า การเกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติหน้าที่นั้น มีสาเหตุหลัก ๆ อยู่ 2 ประการคือ

1) เกิดจากการกระทำที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Act) หมายถึงการกระทำหรือการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีผลของการกระทำ อันก่อให้เกิดการทำงานที่ไม่ปลอดภัยกับตนเอง และผู้อื่นเช่น ขาดความรู้ ขาดความรอบคอบ ความระมัดระวัง มีความประมาทในระหว่างการทำงาน

2) เกิดจากสภาพของงานที่ไม่ปลอดภัย หมายถึง สภาพของสิ่งแวดล้อม เช่น โรงงาน อุตสาหกรรม สภาพเครื่องมือเครื่องใช้ สภาพกระบวนการปฏิบัติงาน เครื่องจักรอุปกรณ์การผลิต หรือวิธีการทำงานที่ไม่มีความปลอดภัยเพียงพอ ส่งผลให้ผู้ที่ทำงานที่เกี่ยวข้องได้รับอุบัติเหตุ มีการบาดเจ็บการเสียชีวิต นอกจากนี้สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุจากสภาพแวดล้อมอาจเกิดขึ้นจากภัยธรรมชาติต่าง ๆ อัคคีภัย และอาจมีมูลเหตุร่วมที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุอีกด้วย เช่น สภาวะร่างกายของผู้ปฏิบัติหน้าที่ สภาพจิตใจของบุคคลที่อยู่ร่วมในเหตุการณ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540) ได้ระบุถึงสาเหตุของการประสบอันตรายจากการปฏิบัติหน้าที่ไว้ 2 ส่วนคือสาเหตุหน้า และสาเหตุโดยตรง

1) สาเหตุหน้าแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะดังนี้

1.1) เกิดจากความผิดพลาดของการบริหารจัดการ ดังนี้

- ไม่มีการสอนหรืออบรมเกี่ยวกับความปลอดภัย
- ไม่มีการบังคับให้ตามกฎหมายความปลอดภัย
- ไม่มีการวางแผน และเตรียมงานด้านความปลอดภัย
- ไม่มีการแก้จุดอันตรายต่าง ๆ
- ไม่มีการจัดอุปกรณ์สำหรับการป้องกันอันตรายให้

1.2) สภาวะของผู้ปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม กล่าวคือ

- ขาดความระมัดระวัง
- การทำงานของสมองไม่ประสานกัน
- สมองมีปฏิกิริยาในการสั่งงานช้า
- ขาดความตั้งใจในการทำงาน
- อารมณ์อ่อนไหวง่าย และซีโมโห
- เกิดความรู้สึกลัวตกกลัวชั่วขณะอันตกใจง่าย
- มีทัศนคติไม่ดีหรือไม่ถูกต้องกับงาน

1.3) สภาวะทางด้านร่างกายของคนงานไม่เหมาะสม เช่น

- หูหนวก หรือสายตาไม่ดี
- อ่อนเพลียมาก

- เป็นโรคหัวใจ
- ร่างกายมีความพิการ ร่างกายไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ
- สภาพร่างกายไม่พร้อมหรือไม่เหมาะสมกับงาน

2) สาเหตุโดยตรง มีอยู่ 2 สาเหตุ คือ

- 2.1) เกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ปลอดภัยของคน (Unsafe Act) และ
- 2.2) สภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Condition)

## 2.6) แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับกลไกป้องกันตนเอง

ในปัจจุบันนี้ด้วยสภาพทางสังคม และการใช้ชีวิต ทำให้เราต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อมที่เป็นพิษ ตลอดจนปัญหาภาวะโลกร้อน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนก่อให้เกิดผลกระทบทางอารมณ์ได้ตลอดเวลา กลายเป็นความเครียด ความคับข้องใจ ความวิตกกังวล หรือความขัดแย้งในใจ ทำให้มนุษย์ต้องมีการปรับตัว เพื่อให้สามารถใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุข ดังนั้นการปรับตัวจึงถือเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีมนุษย์ใช้ความพยายามในการปรับตนเองเมื่อต้องเผชิญกับสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จนสามารถอยู่กับสภาพหรือปัญหานั้น ได้ แต่ถ้าหากการพยายามปรับตัวนั้นยังมีอาจกลืนกลายปัญหาได้ทั้งหมด ความกังวลใจ หรือไม่สบายใจของมนุษย์ก็ยังไม่หายไป แต่อย่างไรก็ตามมนุษย์ก็ยังสามารถใช้กลไกพิเศษที่มีอยู่ในตนเองมาปรับใช้ได้ กลไกนี้มนุษย์เรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเอง และนำมาใช้ปกป้องความรู้สึกของตน เป็นกลไกทางจิตวิทยาที่มนุษย์นำมาใช้ ซึ่งกลไกนี้เรียกว่า กลไกป้องกันตัวเอง (Defense Mechanisms)

ซูทิตซ์ ปานปริชา (2551) อธิบายว่ากลไกป้องกันตัวเอง (Defense Mechanisms) เป็นกระบวนการทางจิตซึ่งเกิดขึ้นในบุคคลโดยอัตโนมัติ ส่วนใหญ่นำมาใช้โดยไม่รู้ตัว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการปรับตัว และแก้ปัญหาที่มีอยู่ และรักษาความสมดุลหรือความปกติของจิตใจไว้ กลไกป้องกันตนเองเป็นวิธีการของจิตใจที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติมักเกิดขึ้นหรือแสดงออกทันที โดยบุคคลไม่สามารถควบคุมได้ทั้งนี้เนื่องจากเป็นสัญชาตญาณของมนุษย์ที่จะต้องป้องกันหรือต่อสู้ และปรับตัวเอง เพื่อให้มีชีวิตอยู่รอดปลอดภัย มีความสุขเพื่อสามารถรักษาสภาพเดิมของจิตใจไว้ได้

เดมส์กัต คทวนิช (2547) ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) และนักจิตวิทยาในกลุ่มจิตวิเคราะห์เชื่อว่ากลไกป้องกันตนเองเกิดขึ้นในระดับจิตไร้สำนึก โดยในทฤษฎีกลุ่มจิตวิเคราะห์ของซิกมันด์ ฟรอยด์ได้แบ่งการทำงานของจิตมนุษย์ออกเป็น 3 ระดับได้แก่

1) สุภวรรณ พันธุ์จันทร์ (2553) อธิบายว่าจิตสำนึก (Conscious Mind) เป็นสถานะที่บุคคลรับรู้ตามประสาทสัมผัสทั้ง 5 เป็นจิตที่บุคคลรู้ตัวตลอดเวลาว่ากำลังทำอะไร และคิดได้อย่างไร เป็นการรับรู้โดยทั่วไปของมนุษย์ที่ควบคุม และกระทำการส่วนใหญ่ให้อยู่ในระดับรู้ตัว และเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาโดยมีเจตนา และมีจุดมุ่งหมาย จิตสำนึกเป็นส่วนที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมสอดคล้องกับหลักความเป็นจริงในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยหลักเหตุ และผล รวมทั้งศีลธรรมที่ตนเองเชื่อถือ เพื่อเป็นแนวทางในการแสดงพฤติกรรม

2) เดิมศักดิ์ คทวณิช (2547) อธิบายว่าจิตก่อนสำนึก (Preconscious Mind) เป็นจิตระดับที่รู้ตัว เพียงแต่ควบคุมไม่ให้แสดงพฤติกรรมออกมา เมื่อใดก็ตามที่ต้องการแสดงออกก็จะสามารถเปิดเผยได้ในทันที

3) สุภวรรณ พันธุ์จันทร์ (2553) อธิบายว่าจิตไร้สำนึก (Unconscious Mind) เป็นจิตที่พรอยด์เชื่อว่าทำให้เกิดกลไกป้องกันตนเอง เป็นส่วนที่มีบทบาทในการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมบางอย่างที่บุคคลแสดงออกโดยไม่รู้ตัว จิตไร้สำนึกทำหน้าที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปตามหลักแห่งความพึงพอใจของตน การทำงานของระดับจิตไร้สำนึกเกิดจากความปรารถนาหรือความต้องการของบุคคลที่เกิดขึ้นในวัยเด็ก และเป็นความต้องการที่ไม่ได้รับการยอมรับ เช่น ถูกห้าม หรือถูกลงโทษ ความรู้สึกนี้จะถูกเก็บกดไว้ในจิตไร้สำนึก ซึ่งบางครั้งสิ่งที่ถูกเก็บไว้ จะแสดงออกมาในรูปของความฝัน การละเมอ หรือการพูดพลั้งปาก

เดิมศักดิ์ คทวณิช (2547) พรอยด์ เปรียบเทียบจิต 3 ระดับเหมือนภูเขาน้ำแข็งในมหาสมุทร โดยยอดภูเขาน้ำแข็งที่โผล่พ้นน้ำคือจิตสำนึก ภูเขายอดน้ำคือจิตก่อนสำนึก และภูเขายอดน้ำคือจิตไร้สำนึก นอกจากนี้ตามหลักทฤษฎีของพรอยด์เชื่อว่าพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลที่แสดงออกมาเกี่ยวข้องกับการทำงานของจิต 3 ส่วนซึ่งถือเป็น โครงสร้างหลักของบุคลิกภาพในบุคคล เพราะการทำงานของจิต 3 ส่วนนี้สามารถทำงานประสานหรือประนีประนอมกันได้อย่างราบรื่น พฤติกรรมของบุคคลจะแสดงออกมาแบบปกติ และเป็นผู้มีสุขภาพจิตดี แต่ถ้าเกิดความขัดแย้งกันจะมีผลทำให้เกิดพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ ก่อให้เกิดปัญหาด้านบุคลิกภาพ และการปรับตัวซึ่งพลังจิต 3 ส่วน ได้แก่ Id, Ego และ Superego

การปรับตัวโดยใช้กลไกป้องกันตนเอง เป็นกลยุทธ์ที่บุคคลนำมาใช้เพื่อลดสถานะทางอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ด้วยการบิดเบือน ปฏิเสธ และหลีกเลี่ยงสถานการณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้การปรับตัวโดยใช้กลไกป้องกันตนเอง ยังมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะยกย่องตนเองทำให้รู้สึกว่าคุณค่ามีศักดิ์ศรี และขจัดความกลัวต่าง ๆ ที่มารบกวนจิตใจให้หมดไป ดังนั้นเมื่อได้ใช้แล้วบุคคลนั้นจะรู้สึกสบายใจขึ้นถึงแม้ว่าการปรับตัวโดยใช้กลไกป้องกันตนเองนี้จะสามารถรักษาความสมดุลของจิตใจไว้ได้ในระดับหนึ่งก็ตาม แต่ถ้านำไปใช้กับทุกเรื่องจนเคยชินเป็นนิสัยแล้ว จะส่งผล

เสียดต่อบุคลิกภาพของบุคคลนั้นได้ เพราะการปรับตัวโดยการใช้กลไกป้องกันตนเองเป็นการต่อสู้และป้องกันตนเองจากสถานการณ์ความเป็นจริงที่ไม่สามารถยอมรับได้ ดังนั้น ถ้าใช้บ่อยอาจทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่ไม่สามารถยอมรับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกับตนเองได้อาจนำไปสู่อาการของโรคประสาทได้ในที่สุด การปรับตัวโดยการใช้กลไกป้องกันตนเองตามทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของ فروยด์ที่นิยมใช้ในชีวิตประจำวัน ดังต่อไปนี้

- การเก็บกด (Depression)
- การแสดงปฏิกิริยาตรงกันข้ามกับความรู้สึกที่แท้จริง (Reaction Formation)
- การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง (Rationalization)
- การแสดงพฤติกรรมถอยหลัง (Regression)
- การปฏิเสธความจริง (Denial)
- การระบายไปที่อื่น (Displacement)
- การโทษผู้อื่น (Projection)
- การชดเชย (Compensation)
- การถอยหนี (Withdrawal)

วารภรณ์ ตระกูลสฤษฎี (2544) กล่าวเพิ่มว่า ข้อดีของการปรับตัวโดยใช้กลไกป้องกันตนเอง คือ

- ช่วยลดความวิตกกังวล คลายความทุกข์ ลดความเครียด
- ช่วยให้บุคคลสามารถยืนหยัด และเห็นคุณค่าในตนเอง
- ช่วยตนเองเข้มแข็งมากขึ้น รู้จักปกป้องตนเองจากสิ่งคุกคามภายนอก

เดิมศักดิ์ ฤทธิชัย (2547) กล่าวเพิ่มว่า ข้อเสียของการปรับตัวโดยการใช้กลไกป้องกันตนเอง คือ

- ถ้าใช้บ่อยอาจก่อให้เกิดโรคประสาทหรืออาการทางจิต
- ถ้าใช้บ่อยจะส่งผล ทำให้เป็นคนไม่ยอมรับความเป็นจริง และอ่อนแอ
- ทำให้หลีกเลี่ยงการแก้ปัญหาด้วยเหตุผลตามความเป็นจริง
- ก่อให้เกิดผลเสียต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น

การปรับตัวโดยใช้กลไกป้องกันตนเอง ถือเป็นเรื่องปกติที่ทุกคนสามารถนำไปใช้ได้ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนในขณะนั้น เพียงแต่สำคัญอยู่ตรงที่ว่าบุคคลนั้นได้ปล่อยให้กลไกเหล่านั้นมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตในขอบเขตใด เนื่องจากเป็นการป้องกันตนเอง เป็นวิธีที่ช่วยผ่อนคลายเป็นสภาวะความกดดันต่าง ๆ ในชั่วคราว เพราะเมื่อบุคคลผ่อนคลายเป็นสภาวะจากความวิตกกังวลต่าง ๆ แล้ว บุคคลก็จะมีสติ และพิจารณาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้วยเหตุผลมากขึ้น



ถึงแม้ว่ากลไกป้องกันตนเองจะช่วยผ่อนคลายปัญหา และความวิตกกังวลต่าง ๆ ได้ชั่วคราว แต่ก็เป็นการแก้ปัญหาที่บิดเบือนความเป็นจริง คนที่ติดอยู่กับการใช้กลไกป้องกันตนเองจะไม่รู้จักรจัดการกับปัญหาได้อย่างถูกต้อง ในที่สุดก็จะเกิดปัญหาในการปรับตัวด้านบุคลิกภาพ ทำให้ขัดขวางการดำรงชีวิตที่สมบูรณ์ ขณะเดียวกันบุคคลที่เข้าใจถึงหลักการของการใช้กลไกป้องกันตนเอง อาจทำให้บุคคลนั้นมองตนเองได้ลึกซึ้ง และยังเห็นถึงปัญหาที่แท้จริงของตน ทำให้สามารถหาทางแก้ไขปัญหาได้อย่างมีเหตุผล

## 2.7 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยมนุษย์

ทฤษฎีปัจจัยมนุษย์ สามารถใช้อธิบายสาเหตุของการที่จะเกิดอุบัติเหตุ ลักษณะห่วงโซ่ของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ที่เกิดจากการขาดความประมาท และความไม่ระมัดระวังหรือขาดความเอาใจใส่ของมนุษย์ สาเหตุการเกิดอุบัติเหตุของมนุษย์ เช่น

1) การทำงานเกินความสามารถ (Overload) เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความสมดุลระหว่างความสามารถของตนเองกับภาระงาน ความรับผิดชอบหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัยย่อย ได้แก่

1.1) ปัจจัยสิ่งแวดล้อม เช่น เสียงรบกวน แสง ความร้อน

1.2) ปัจจัยภายใน เป็นปัจจัยภายในของผู้ปฏิบัติงานสามารถเกิดขึ้นทั้งทางกายภาพ ได้แก่ ความเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย และทางจิตใจที่ทำให้เกิดความเครียด และความวิตกกังวลซึ่งทั้งหมดนี้เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนบุคคล

1.3) ปัจจัยสถานการณ์อื่น ๆ

2) ขาดความรับผิดชอบ (Inappropriate Response) บ่อยครั้งที่อุบัติเหตุเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงาน และสถานประกอบการละเลย และขาดความเอาใจใส่ หรือเพิกเฉยต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ ที่มีผลทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย และส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบงานที่เป็นจุดอ่อน อันเป็นสาเหตุที่เกิดขึ้นซ้ำกัน และทำให้เกิดอุบัติเหตุในทำนองเดียวกัน เช่นเมื่อผู้บริหารหัวหน้างานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องพบเห็นว่าอุปกรณ์เครื่องมือหรือเครื่องจักรอยู่ในสภาพที่ไม่เหมาะสมไม่สมบูรณ์หรือมีร่องรอยของการชำรุด แต่กลับเพิกเฉย และไม่เร่งรีบที่จะซ่อมแซมปรับปรุงหรือแก้ไขปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สวมอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ช่วยป้องกันอันตรายในการทำงานได้โดยไม่มีมาตรการเตือนหรือห้ามปราม

3) ทำงานไม่เหมาะสม (Inappropriate Activities) อุบัติเหตุส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากการปฏิบัติที่ไม่ปลอดภัยของบุคคล และการปฏิบัติที่ไม่ปลอดภัยเกิดจากองค์ประกอบภายในของแต่ละบุคคล เช่น มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่เหมาะสม มีเจตคติหรือลักษณะนิสัยในการทำงานที่ไม่



ถูกต้อง ผู้ปฏิบัติมีทักษะไม่เพียงพอขาดความชำนาญหรือความสามารถในการปฏิบัติงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่เหมาะสม มีพื้นฐานความรู้หรือความเข้าใจที่ไม่เพียงพอหรือไม่ถูกต้องเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ไม่ทันต่อความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี และไม่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัย มีเจตคติหรือลักษณะนิสัยในการทำงานที่ไม่ถูกต้อง มีความประมาท ขาดความรอบคอบ เกียจคร้าน ตื้อรั้นไม่ตรวจสอบกฎระเบียบ ผู้ปฏิบัติมีทักษะไม่เพียงพอขาดความชำนาญหรือความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น ปฏิบัติงานขณะที่ร่างกายอ่อนเพลียมีนเมาหรืออารมณ์ผิดปกติโดยเฉพาะมีการดื่มสุราเครื่องดองของเมา เป็นต้น

## 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตติมา รินวิไลรักษ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “การคุ้มครองแรงงานในอากาศยาน” การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และวิเคราะห์สภาพการทำงานของแรงงานในอากาศยานพาณิชย์ รวมถึงการคุ้มครองแรงงานในอากาศยานพาณิชย์ตามกฎหมายแรงงาน เพื่อวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บังคับ และการตีความกฎหมายคุ้มครองแรงงาน นอกจากนี้ยังทำการศึกษาเปรียบเทียบระบบการคุ้มครองแรงงานในอากาศยานพาณิชย์ในต่างประเทศ และนำมาวิเคราะห์ปัญหาเปรียบเทียบในเรื่องการบังคับใช้กฎหมายระหว่างประเทศไทยกับต่างประเทศ เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข หรือออกมาตรการทางกฎหมายเพื่อเพิ่มการคุ้มครองแรงงานในอากาศยานพาณิชย์ให้มีความเหมาะสมตามเจตนารมณ์ของกฎหมายคุ้มครองแรงงาน รวมถึงเพื่อเป็นแนวทาง และเป็นประเด็นปัญหาในการศึกษาวิจัยเรื่องการคุ้มครองแรงงานในอากาศยานพาณิชย์ต่อไป ซึ่งผลการศึกษาพบว่า หน่วยธุรกิจสายการบินที่ทำการบินเที่ยวบินในประเทศหรือมีระยะเวลาบินสั้น ๆ จะมีลักษณะการทำงานของพนักงาน เวลาการทำงาน เวลาพักระหว่างทำงาน หรือวันหยุดที่ค่อนข้าง ๆ แน่นอึดอัดเหมือนธุรกิจภาคเอกชนอื่น ๆ ไม่มีปัญหาในการบังคับใช้กฎหมายแรงงาน โดยสามารถนำกฎหมายคุ้มครองแรงงานในปัจจุบันมาใช้บังคับเรื่องคุ้มครองลูกจ้างดังกล่าวได้เลย แต่ในขณะที่องค์กรสายการบินที่มีขนาดใหญ่ ที่ให้บริการเที่ยวบินทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นเที่ยวบินระยะยาว จะมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันในแต่ละวันตามตารางบินที่บริษัทกำหนดให้ จึงมีปัญหาในการใช้ และตีความกฎหมายคุ้มครองแรงงานเพื่อคุ้มครองลูกจ้าง เช่น นักบิน หรือพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน และสำหรับการศึกษาการคุ้มครองแรงงานในอากาศยานพาณิชย์ตามกฎหมายต่างประเทศนั้น พบว่า หลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองแรงงาน โดยองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization) ยังไม่มีหน่วยงานหรือการกำหนดมาตรการคุ้มครองแก่แรงงานในอากาศยานพาณิชย์โดยเฉพาะ ดังนั้นแรงงานในอากาศยานพาณิชย์จึงได้รับการคุ้มครองตามหลักทั่วไปเท่านั้น

ณัฐริดา นาคบุตร และ รัตพงษ์ สอนสุภาพ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “สุขภาวะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษาสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย” การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะสุขภาวะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน โดยศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยของสาเหตุที่ก่อให้เกิดสุขภาวะด้านลบ และศึกษาแนวทางในการจัดการสุขภาวะที่เหมาะสมของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของสุขภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยรวมจะอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรกคือปัจจัยทางด้านองค์กร (Organization Factor) ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด สำหรับสุขภาวะของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานในการปฏิบัติการบินในภาพรวมจัดอยู่ในเกณฑ์รู้สึกมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตาม 5 ลำดับ เฉลี่ยจากมากไปหาน้อยลำดับแรกคืออาการ หาวนอน จัดอยู่ในความรู้สึกมากที่สุด และสุดท้ายปัจจัยด้านบุคคลที่เป็นสาเหตุของสุขภาวะของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติการบินในระดับต่ำ หมายถึง หากปัจจัยที่เป็นสาเหตุต่อสุขภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลดลง จะส่งผลให้สุขภาวะในการปฏิบัติการการบินของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยนั้นดีขึ้น

สาวิตรินามวิไล และ ระพีพร ศรีจำปา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาการดูแลสุขภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการดูแลสุขภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านโภชนาการ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมการดื่มนมเพื่อเสริมสร้างสุขภาพของตนเอง ด้านการพักผ่อนมีพฤติกรรมการนอนหลับเพื่อความอบอุ่นของร่างกายอยู่ในระดับที่มากที่สุด ด้านการออกกำลังกายมีพฤติกรรมการออกกำลังกายโดยการออกกำลังกายในระดับปานกลาง และออกกำลังกายสัปดาห์ละ 3 วัน ด้านการรักษาสุขภาพมีพฤติกรรมการเข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปีอยู่ในระดับมากที่สุด การงดการดื่มแอลกอฮอล์ก่อนปฏิบัติการบินอยู่ในระดับมากที่สุด และออกกำลังกายเพื่อรักษาสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง

สุชาดา เรื่องแสงทองกุล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองลูกจ้างด้านความปลอดภัยในการทำงาน ตามพระราชบัญญัติความปลอดภัยอาชีวอนามัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 ศึกษากรณีสถานประกอบการย่านรังสิต และใกล้เคียงจังหวัดปทุมธานี” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ ศึกษาหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคุ้มครองลูกจ้างด้านความปลอดภัยตามกฎหมายไทย และเพื่อวิเคราะห์ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายด้านความปลอดภัยในการทำงานในเขตพื้นที่ย่านรังสิต และใกล้เคียงจังหวัดปทุมธานี และเพื่อให้ได้แนวทางในการแก้ไขปัญหา

ผลการวิจัยสามารถแบ่งออกเป็นได้ 2 ประการคือ ประการแรก หลักเกณฑ์การคุ้มครองความปลอดภัยตามกฎหมาย การประกาศใช้พระราชบัญญัติความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 มุ่งคุ้มครองสุขภาพทางร่างกายจิตใจ สุขภาพอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยนายจ้างหรือผู้รับเหมาขั้นต้น และผู้รับเหมาช่วงตามกฎหมาย ว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน ต้องร่วมกันดำเนินการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนการกำหนดให้ลูกจ้าง ต้องมีหน้าที่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานด้วย และอีกประเด็นคือการ บังคับใช้กฎหมายความปลอดภัยในสถานประกอบการย่านรังสิต และใกล้เคียงจังหวัดปทุมธานี และประการที่สอง คือการบังคับใช้กฎหมายความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในสถานประกอบการย่านรังสิต และใกล้เคียงจังหวัดปทุมธานีมีประสิทธิภาพเท่าที่ควรซึ่งมี สาเหตุมาจากปัญหาต่าง ๆ เช่น การขาดความรู้ความเข้าใจกฎหมาย การละเว้นการปฏิบัติตาม กฎหมาย ปัญหาบทบาทของสหภาพแรงงาน และการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ

พรทิพย์ สุทธิธรรมศิลป์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ค่าเสียหายทางจิตใจ กรณีศึกษากฎหมาย ลักษณะละเมิดของอังกฤษ และเยอรมันเปรียบเทียบกับกฎหมายลักษณะละเมิดของไทย” ซึ่งมี วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความหมาย และขอบเขตของความเสียหายทางจิตใจ และค่าเสียหายทาง จิตใจศึกษาหลักการ และแนวคิดในการให้ค่าเสียหายทางจิตใจแก่ผู้เสียหายของต่างประเทศ เพื่อ ศึกษาวิวัฒนาการในการให้ค่าเสียหายทางจิตใจ และวิเคราะห์คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 457 1/2556 และเพื่อเป็นประโยชน์ในทางวิชาการ และเป็นแนวทางในการพัฒนากฎหมายต่อไป ซึ่งผลการวิจัย พบว่า จากเดิมเมื่อเกิดการกระทำละเมิดขึ้น กฎหมายลักษณะละเมิดของแต่ละประเทศจะมุ่งชดเชย เยียวยาความเสียหาย โดยให้ค่าสินไหมทดแทนเฉพาะความเสียหายที่เห็น ได้ทางกายภาพ เช่น ค่าเสียหายจากการบาดเจ็บสาหัส หากเป็นความเสียหายทางจิตใจก็จะต้องมีความเสียหายทาง ร่างกายเกิดขึ้นด้วย จึงจะให้ค่าสินไหมทดแทนหรือค่าเสียหายทางจิตใจ ลำพังความเสียหายที่เกิดขึ้น ทางจิตใจเพียงอย่างเดียวจะไม่ได้รับการชดเชยชดให้ค่าสินไหมทดแทน เพราะเป็นการยากที่จะ พิสูจน์ว่า มีผู้แกล้งอ้างว่าเกิดความเสียหายทางจิตใจ ฟ้องร้องคดีต่อศาลจนทำให้มีคดีมากมาย แต่ ต่อมาความรู้ทางการแพทย์เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกาย และใจทำให้ศาลของประเทศต่าง ๆ เช่น อังกฤษ เยอรมันยอมรับว่า แม้จะไม่เกิดความเสียหายทางร่างกายหรืออีกนัยหนึ่งว่าร่างกายได้รับ บาดเจ็บ แต่อาจจะเกิดความเสียหายทางจิตใจได้ ศาลของประเทศต่าง ๆ จึงยอมรับการเยียวยาความเสียหายทางจิตใจที่ไม่มีความเสียหายทางร่างกายร่วมด้วย หรือเป็นความเสียหายทางจิตใจ โดย แท้จริง และก็วางหลักเกณฑ์เคร่งครัด เพื่อควบคุมการฟ้องคดีเรียกค่าเสียหายทางจิตใจที่เกินความ เป็นจริง แต่สำหรับประเทศไทย เดิมศาลฎีกาไม่ให้ค่าสินไหมทดแทนหรือค่าเสียหายทางจิตใจแก่

ความเสียหายทางจิตใจไว้ตั้งแต่ปี 2499 ดังนั้นเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกฎหมายลักษณะละเมิด ศาลฎีกาไทยควรวางแนวบรรทัดฐานให้ค่าเสียหายทางจิตใจ กรณีที่เป็นค่าเสียหายทางจิตใจเพียงลำพัง โดยมีค่าเสียหายทางร่างกาย แต่ควรกำหนดเงื่อนไขว่าความเสียหายทางจิตใจที่เกิดขึ้น ต้องมีความเหมาะสมเพียงพอด้วยตามกฎหมายลักษณะละเมิดของอังกฤษ และเยอรมัน เพื่อไม่ให้เป็นการกว้างเกินไปจนทำให้มีการฟ้องร้องคดีโดยไม่มีเหตุผลหรือแกล้งทำเป็นได้รับความเสียหายทางจิตใจแล้วฟ้องคดี

นั้ฐมนตรี คำสระ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง “เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการได้รับจริงเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงานในการคุ้มครองแรงงาน กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบิน ไทยไลอ้อนแอร์” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อตีความกฎหมายคุ้มครองแรงงานไทยกรณีได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน ศึกษาความคาดหวังของพนักงานต้อนรับในอากาศยานต่อการคุ้มครองแรงงานเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความคาดหวังการคุ้มครองแรงงานไทยกับการได้รับจริงเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบิน ไทยไลอ้อนแอร์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานเพศหญิงมีความคาดหวังการคุ้มครองแรงงานในภาพรวมสูงกว่าเพศชาย 2) ผู้ที่มีอายุน้อยมีความคาดหวังในการคุ้มครองแรงงานไม่แตกต่างจากผู้ที่มีอายุมากกว่า 3) การมีภาระค่าใช้จ่ายแตกต่างกันมีความคาดหวังในการคุ้มครองแรงงานไม่แตกต่างกัน ผู้ที่มีรายได้สูงมักมีภาระค่าใช้จ่ายสูงตามรายได้ และจะมีความคาดหวังการชดเชยการขาดรายได้สูงด้วย แต่ผู้ที่มีภาระค่าใช้จ่ายต่ำกว่าก็ไม่ได้มีความคาดหวังที่แตกต่างไป 4) ระดับความคาดหวังของพนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบิน ไทยไลอ้อนแอร์ต่อการคุ้มครองแรงงานกับการคุ้มครองที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบความคาดหวังกับการได้รับจริงเรื่องการตีความกฎหมายคุ้มครองแรงงานเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงานในด้านเวลา การปฏิบัติงาน เงินค่าจ้าง ค่าชดเชย ค่าทดแทนจากการบาดเจ็บในการปฏิบัติงาน พบว่าความคาดหวังของพนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบิน ไทยไลอ้อนแอร์สูงกว่าการได้รับจริงจากสายการบินในทุกด้าน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า งานวิจัยที่ศึกษาจะเกี่ยวข้องกับกฎหมายแรงงานในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน และการคุ้มครองสวัสดิภาพแรงงาน โดยนำมาเขียนเป็นกรอบในการศึกษาวิจัยดังกล่าวแนวคิดในการวิจัยต่อไปนี้

## 2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1) การปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบ (Duties and Responsibilities) ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (2551) ได้แก่

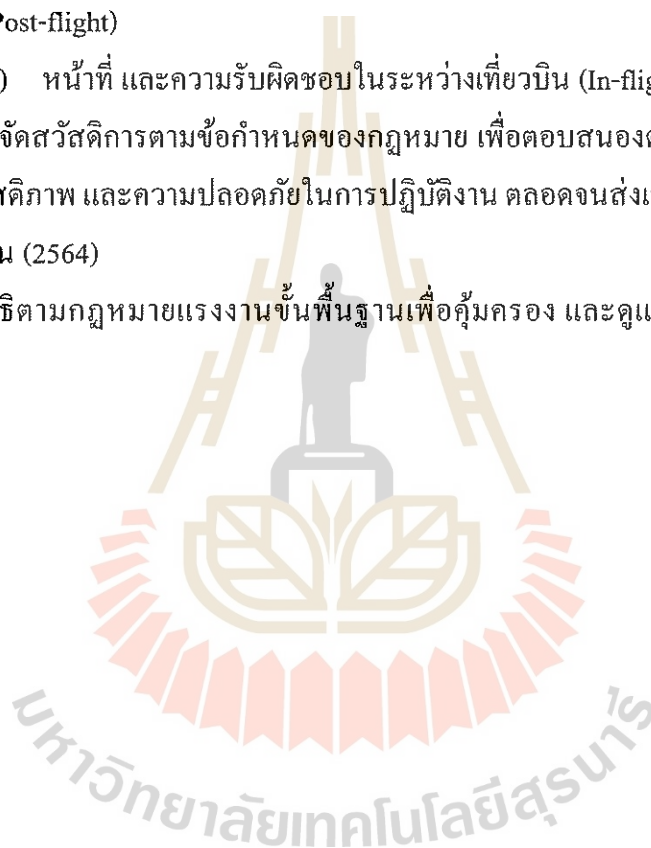
1.1) หน้าที่ และความรับผิดชอบทั่วไป (General Responsibilities)

1.2) หน้าที่ และความรับผิดชอบทั้งก่อน และหลังการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละเที่ยวบิน (Pre-flight and Post-flight)

1.3) หน้าที่ และความรับผิดชอบในระหว่างเที่ยวบิน (In-flight)

2) การจัดสวัสดิการตามข้อกำหนดของกฎหมาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐาน การส่งเสริมสวัสดิภาพ และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ตลอดจนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของกระทรวงแรงงาน (2564)

3) สิทธิตามกฎหมายแรงงานขั้นพื้นฐานเพื่อคุ้มครอง และดูแลลูกจ้าง ของกระทรวงแรงงาน (2564)





## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ในครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1) วิธีวิจัย และขั้นตอนในการวิจัย
- 3.2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- 3.3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4) การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6) การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7) การพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

#### 3.1 วิธีวิจัยและขั้นตอนในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีวิธีวิจัยทั้งหมด 6 ขั้นตอน ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร ตำราวิชาการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง บทความทางวิชาการ แนวคิดต่าง ๆ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทางด้านความปลอดภัยของแรงงาน การคุ้มครองสวัสดิภาพ และการดูแลพนักงาน เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นเกณฑ์ และวิธีการสร้างเครื่องมือในงานวิจัยนี้ รวมถึงกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา

การดำเนินงานในขั้นตอนนี้ ทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัย รวมทั้งได้ข้อมูลทุติยภูมิเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์เป็นแนวทางสำหรับการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานในประเทศไทย

2) เขียนลักษณะคำถามให้ตรงกับสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการทราบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้นั้นมาทำการศึกษาวิเคราะห์ โดยการสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ซึ่งประกอบด้วยชุดคำถามแบบปลายเปิด (Open-end questions) สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก



(In-depth interview) โดยที่มีการกำหนดประเด็น และจัดเรียงชุดคำถามตามกรอบแนวความคิดของงานวิจัย

3) นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบรูปแบบ และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

4) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา และผ่านการพิจารณาแล้วไปนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาคุณภาพของเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยใช้หลักการค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence; IOC) หลังจากนั้นผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความเหมาะสมถูกต้อง และสมบูรณ์ชัดเจนที่สุด จากนั้นจึงนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้ง เพื่อขอความเห็นชอบก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

5) ดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดตามที่กำหนดไว้ โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยตนเอง ตามเครื่องมือวิจัยที่สร้างขึ้น และทำการบันทึกการสัมภาษณ์ด้วยเครื่องบันทึกเสียง

6) เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ของข้อมูล นำมาบันทึกข้อมูลในรูปแบบของเอกสารเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอข้อมูล สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และแสดงข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งนี้

## 3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

### 3.2.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน และผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน โดยที่ผู้วิจัยได้กำหนดคุณลักษณะของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามเงื่อนไขดังนี้

- 1) เป็นสายการบินต้นทุนต่ำ ที่มีรูปแบบการให้บริการแบบสายการบินต้นทุนต่ำซึ่งจดทะเบียนใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator Certificate; AOC) ในประเทศไทย
- 2) ปัจจุบันเป็นพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน หรือเคยปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (สำหรับกลุ่มพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน)
- 3) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ เคยได้รับปัญหาและผลกระทบในการปฏิบัติหน้าที่บนอากาศยาน (สำหรับกลุ่มพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน)

4) ปัจจุบันเป็นผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน หรือเคยเป็นผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการดูแลรับผิดชอบในส่วนงานและมีประสบการณ์ในการรับรายงานปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน (สำหรับกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน)

ดังนั้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน และกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 6 สายการบิน

### 3.2.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการทำวิจัย

1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ในการวิจัยเชิงคุณภาพส่วนของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คือ พนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 6 สายการบิน กำหนดสายการบินละ 2 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยวิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) รวมทั้งสิ้น 12 คน

2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ในการวิจัยเชิงคุณภาพส่วนผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยวิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ คือ เป็นผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องดูแลกำกับกิจการงานโดยทางตรงหรือเกี่ยวข้องโดยทางอ้อม ได้แก่ ผู้จัดการแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ด้านการฝึกอบรมพนักงาน ผู้บริหารด้านการปฏิบัติการการบิน ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือผู้ที่ดูแลด้านกฎระเบียบของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน โดยคัดเลือกจากสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 4 สายการบิน กำหนดสายการบินละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 4 คน

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ที่สร้างขึ้นจากข้อมูลที่สนใจในการศึกษา การค้นคว้าเอกสาร วารสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ลักษณะของแบบสัมภาษณ์ที่ต้องการ ซึ่งแบบสัมภาษณ์นี้จะใช้รูปแบบลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-end question)

### 3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นและจัดเรียงชุดคำถามของแบบสัมภาษณ์ตามกรอบแนวความคิดของงานวิจัย ซึ่งเป็นผลจากการที่ได้ศึกษาจากงานวิจัย แนวความคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็นชุดแบบสัมภาษณ์ 2 ชุด คือ 1) ชุดแบบสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ซึ่งประกอบด้วย 3 ตอน คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ และข้อมูลความต้องการของพนักงาน และ 2) ชุดแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ซึ่งมีเนื้อหาหลักในการเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้นโยบายการคุ้มครองสิทธิในการปฏิบัติหน้าที่และสวัสดิภาพแก่พนักงานในองค์กร จากนั้นได้นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความถูกต้องความเหมาะสมของเครื่องมือ ก่อนที่จะได้นำไปเก็บข้อมูลสอบถามจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่กำหนดไว้ ดังนี้

1) นำแบบสัมภาษณ์ ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาความถูกต้อง และเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะ และคำแนะนำในการปรับปรุงให้แบบสอบถามอย่างถูกต้อง เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2) นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

- นาวาอากาศตรี ดร.วัฒนา มานนท์
- ดร.อรรถพล ม่วงสวัสดิ์
- อาจารย์สมพร ศรีสมวงศ์

ในการช่วยพิจารณาคุณภาพของเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยพิจารณาความสอดคล้องของคำถามในส่วนต่าง ๆ กับนิยามศัพท์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ความชัดเจนครอบคลุมของคำถาม ความถูกต้องตรงประเด็น การเรียงลำดับคำถามไม่วกวน การตั้งคำถามไม่เกิดการซ้ำนำ และความเหมาะสมของรูปแบบคำถามหรือไม่ ด้วยการพิจารณาเกณฑ์การให้คะแนนและเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

นำแบบสอบถามที่ได้รับการพิจารณาแล้วจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Concurrence; IOC) ของแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$\sum R$	= ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ
N	= จำนวนผู้เชี่ยวชาญ
IOC	= ค่าดัชนีความสอดคล้องหรือความตรงเชิงเนื้อหา

ทั้งนี้ผู้วิจัยจะตัดข้อที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5 เพราะถือว่าเป็นคำถามที่ขาดความตรงตามเนื้อหาและไม่เหมาะสม จากนั้นนำข้อคำถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.5 ถึง 1.00 ซึ่งถือเป็นข้อคำถามที่นำไปใช้ได้จริงในการใช้เก็บข้อมูล หลังจากนั้นผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะนั้นมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ชัดเจน และนำเสนอแก่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้ง ก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างประชากรที่กำหนดไว้

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 12 คน และจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 4 คน

จากนั้น นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์มาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์และนำเสนอผลของการวิเคราะห์ที่ได้

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และทำการบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ โดยพิจารณาเกี่ยวกับประเด็นเนื้อหาหลัก (Major Themes) และประเด็นย่อย (Sub Themes) อื่น ๆ รวมถึงหัวข้อประเภทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามแนวทางของการวิจัยเชิงคุณภาพ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เปรียบเทียบ และนำข้อมูลที่ได้ประมวลผลทั้งหมดมาพรรณนา

### 3.7 การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้รูปแบบวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคคล ดังนั้นการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ ผู้วิจัยคำนึงถึงสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อผู้ให้ข้อมูล ในประเด็นเรื่องการยินยอมของผู้ให้ข้อมูล และการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล โดยผู้วิจัยได้มีการอธิบาย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนต่าง ๆ ของการวิจัย การนำข้อมูลไปใช้ ความมีอิสระในการร่วมวิจัยหรือถอนตัวจากการวิจัยซึ่งไม่มีผลต่อผู้ให้ข้อมูล ส่วนการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ชี้แจงกับผู้ให้ข้อมูลว่าไม่มีการเปิดเผยชื่อจริง แต่จะใช้นามแฝง หรือสัญลักษณ์ข้อความอื่นแทน เพื่อปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลก่อนการบันทึกเสียงหรือจดบันทึกข้อความ พร้อมทำรายการบันทึกเสียงเมื่อสิ้นสุดการศึกษา และการนำข้อมูลไปใช้อภิปรายหรือตีพิมพ์ จะเผยแพร่กระทำในภาพรวมเฉพาะในการนำเสนอเชิงวิชาการเท่านั้น



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกในการวิจัยศึกษา เรื่อง “การคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย” ดังนี้

- 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน
- 2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน
- 3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านนโยบายการคุ้มครองสวัสดิภาพจากผู้บริหาร
- 4) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการพิจารณาความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพจากผู้บริหาร ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งข้อมูลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 คือ พนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 6 สายการบิน กำหนดสายการบินละ 2 คน รวมจำนวน 12 คน ซึ่งมีคุณสมบัติ และความเหมาะสมตามที่กำหนดไว้ และสามารถเป็นตัวแทนของพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 1  
ตำแหน่ง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน  
สายการบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย สายการบินที่ 1
- 2) ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 2  
ตำแหน่ง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน  
สายการบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย สายการบินที่ 1
- 3) ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 3  
ตำแหน่ง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน  
สายการบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย สายการบินที่ 2





โดยคัดเลือกจากผู้ที่มีคุณสมบัติ และความเหมาะสมตามที่กำหนดไว้ และสามารถเป็นตัวแทนในการตอบแบบสัมภาษณ์ให้ข้อมูลได้ มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับฯ คนที่ 1  
ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน  
สายการบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย สายการบินที่ 1
- 2) ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับฯ คนที่ 2  
ตำแหน่ง หัวหน้าส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน  
สายการบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย สายการบินที่ 2
- 3) ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับฯ คนที่ 3  
ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ส่วนงานการพัฒนา  
บริการ และการฝึกอบรมพนักงาน  
สายการบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย สายการบินที่ 3
- 4) ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับฯ คนที่ 4  
ตำแหน่ง ครูฝึกอบรมด้านความปลอดภัยพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน  
สายการบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย สายการบินที่ 4

ตารางที่ 4.1 จำนวนพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)
1. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน (Purser/ Cabin Leader)	8
2. พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน (Cabin Crew)	4
รวม	12

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำแนกตามตำแหน่งงาน ประกอบด้วยตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 8 คน และตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จำนวน 4 คน

ตารางที่ 4.2 จำนวนพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงานพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน	จำนวน (คน)
1. ประสบการณ์รวมไม่เกิน 3 ปี	0
2. ประสบการณ์รวม 4 – 7 ปี	2
3. ประสบการณ์รวม 8 – 10 ปี	8
4. ประสบการณ์รวมมากกว่า 10 ปี	2
รวม	12

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนประสบการณ์การทำงานพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานรวม 8-10 ปี จำนวน 8 คน รองลงมา คือ ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานรวม 4-7 ปี และ มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวนอย่างละ 2 คน เท่ากัน

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) การได้รับปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ 2) ความถี่ของปัญหาที่เกิดขึ้น 3) ผลกระทบ และความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น และ 4) การรายงานปัญหาแก่องค์กร และความพึงพอใจต่อองค์กรในการตอบสนองปัญหาที่รายงาน มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ แบ่งเป็น 2 ส่วน โดยส่วนที่ 1 คือ ผลการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน และส่วนที่ 2 คือ ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนกิจการงานพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ดังนี้

##### 4.1.1 ผลการวิเคราะห์การได้รับปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่

ส่วนที่ 1 จากการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เรื่องการได้รับปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน สามารถแบ่งปัญหาได้ 2 ด้าน คือ ปัญหาที่เกิดกับทางด้านร่างกาย และปัญหาที่เกิดกับทางด้านจิตใจ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### ตารางที่ 4.3 การได้รับปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่

ลักษณะของปัญหาที่ได้รับ	จำนวนผู้ได้รับปัญหา (คน)
ส่งผลกระทบต่อร่างกายของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน	12
ส่งผลต่อจิตใจของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน	12

จากตารางที่ 4.3 อธิบายได้ว่า พนักงานต้อนรับบนอากาศยานทั้ง 12 คน เคยได้รับปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ โดยได้รับปัญหาทางด้านร่างกาย และทางด้านจิตใจทุกคน

**4.1.1.1 ผลกระทบทางด้านร่างกาย** ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลต่อทางด้านร่างกาย มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- ปัญหาจากการที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานช่วยเหลือผู้โดยสารยกกระเป๋าใส่สัมภาระเก็บในช่องเก็บสัมภาระ ส่งผลกระทบต่อกล้ามเนื้อบริเวณส่วนหลัง และเอว ซึ่งการช่วยเหลือผู้โดยสารยกกระเป๋าใส่สัมภาระ เป็นปัญหาที่สามารถส่งผลได้ฉับพลัน หากมีการเคลื่อนไหวที่ผิดท่าทาง หรืออาจจะเกิดการอักเสบของกล้ามเนื้อแบบเรื้อรังในระยะยาวได้ นอกจากเกิดการบาดเจ็บของกล้ามเนื้อแล้ว ยังพบว่าทำให้เล็บฉีกหรือนิ้วมือช้ำ จากการถูกกระเป๋าสัมภาระทับ ปัญหานี้เป็นปัญหาด้านร่างกายของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานที่พบมากที่สุด

- ปัญหาจากการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย เช่น การเดินชน การกระแทกกับชิ้นส่วนอุปกรณ์ภายในห้องโดยสาร รถเข็นบริการอาหาร และเครื่องดื่ม เกิดรอยช้ำ เขียวคล้ำ นอกจากนี้การ โคนความร้อนของผู้อบอาหารหรือน้ำร้อนลวกจากการให้บริการเครื่องดื่มร้อน ก็เป็นปัญหาที่พบได้บ่อยเช่นเดียวกัน

- ปัญหาจากการถูกผู้โดยสารทำร้ายร่างกาย เช่น ปัญหาผู้โดยสารทำร้ายตบหน้าพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เพราะถูกเข็นรถบริการอาหารเครื่องดื่มชนเข้าขณะที่นั่งอยู่บริเวณที่นั่ง แต่อย่างไรก็ตาม ถือว่าปัญหาการถูกทำร้ายร่างกายที่มีความรุนแรงนี้ มีโอกาสเกิดได้น้อยมากในการเดินทางด้วยเครื่องบินในปัจจุบัน อาจด้วยสภาพแวดล้อมของห้องโดยสารที่คับแคบในการเคลื่อนไหว การมีพยานบุคคลแวดล้อมที่คอยห้ามปราม หรือการกลัวต่อระเบียบบทลงโทษหากผู้โดยสารมีปัญหามาเกี่ยวข้องกับในระหว่างที่กำลังเดินทาง

- ปัญหาจากความล่าช้าของเที่ยวบิน และการรีบเร่งในการออกเดินทางในสถานะเช่นนี้ จะส่งผลให้กระบวนการปฏิบัติงานที่เคยทำประจำ เกิดความผิดพลาดได้ เช่น ปัญหาในการเร่งเวลาจากหอบังคับวิทยุการบิน ส่งผลให้นักบินรีบเร่งนำเครื่องขึ้น ในขณะที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานยังไม่เสร็จสิ้นขั้นตอนในการรายงานการเตรียมความพร้อมของห้อง

โดยสาร (Cabin Preparation for Take-Off) และพนักงานยังไม่ได้นั่งประจำที่ในท่าที่นั่งที่เหมาะสม ทำให้พนักงานเกิดอาการเดินเซ และลำตัวกระแทกกับพนักพิงที่นั่งลูกเรือ เกิดการบาดเจ็บ

- ปัญหาผู้โดยสารหรือเพื่อนร่วมงานคุกคามทางเพศ เช่น จากการถูกสัมผัสตัว การถูกลวนลามด้วยสายตาหรือคำพูด ซึ่งปัญหานี้แม้จะไม่ส่งผลต่อการบาดเจ็บทางร่างกายนัก แต่นับว่าส่งผลต่อสภาวะจิตใจของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานได้มากเช่นกัน

- ปัญหาความเหนื่อยล้า (Fatigue) จากการพักผ่อนไม่เพียงพอ ปัญหานี้เกิดขึ้นกับพนักงานต้อนรับบนอากาศยานที่ได้รับมอบหมายตารางบินที่มากเกินไป ระยะเวลาในการทำการบินที่ไม่เป็นเวลาประจำในแต่ละครั้ง ทำให้การปรับตัว การใช้ชีวิต การพักผ่อนไม่เพียงพอไปตามธรรมชาติของร่างกาย หรือการปฏิบัติหน้าที่ที่หนักมากเกินไปจนเกินความสามารถของร่างกาย รวมถึงการไม่ดูแลสุขภาพสภาพร่างกาย ซึ่งในปัจจุบันปัญหาเรื่องความเหนื่อยล้า (Fatigue) นับว่าเป็นปัญหาหลักที่สายการบินให้ความสนใจ เนื่องจากปัญหาดังกล่าว ส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน และนักบิน ป่วยบ่อย ป่วยง่าย และป่วยเรื้อรังเพราะร่างกายอ่อนแอ และภาวะความเหนื่อยล้ามีผลโดยตรงต่อสภาวะจิตใจ และการตัดสินใจต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างเที่ยวบิน

- ปัญหาจากสภาพปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ เช่น เครื่องบินตกหลุมอากาศ (Turbulence) หรือสภาวะเครื่องบินเกิดการสูญเสียความดันบรรยากาศภายในห้องโดยสาร (Decompression) ซึ่งเป็นเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นได้แบบไม่ทันตั้งตัว ส่งผลให้ร่างกายกระแทกหรือชนกับ ที่นั่ง รถเข็นเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่ม หรือชิ้นส่วนอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องโดยสาร อาจจะถูกน้ำร้อนลวก สิ่งของตกใส่ นอกจากนี้ในกรณีที่รุนแรงมาก ยังพบว่ามีการต้อนรับบนอากาศยานบางคนเกิดภาวะเลือดออกในช่องหูจากสาเหตุการสูญเสียแรงดันบรรยากาศในอากาศยานอีกด้วย

- ปัญหาความไม่พร้อมของอุปกรณ์สิ่งของที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น รถเข็นบริการอาหาร และเครื่องดื่ม ภาชนะบรรจุน้ำร้อน ชิ้นส่วนอุปกรณ์แตกหัก ทำให้เกิดการบาดเจ็บเป็นบาดแผลเลือดไหล

- ปัญหาการขาดทักษะ และความชำนาญของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานในการใช้อุปกรณ์การปฏิบัติงาน เช่น การไม่คุ้นชินกับอุปกรณ์ใหม่ ๆ หรือปฏิบัติไม่ถูกวิธี ทำให้เกิดการบาดเจ็บ

**4.1.1.2 ผลกระทบทางด้านจิตใจ** นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ทั้งหมด ยังได้ประสบปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลต่อทางด้านจิตใจ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้



• ปัญหาถูกผู้โดยสารตำหนิ ใช้คำพูดในการถากถาง ตำหนิ เหยียดหยาม ตะโกนเสียงดังหรือใช้เสียงตะคอกใส่พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ปัญหาดังกล่าวนับว่าเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อทางด้านจิตใจที่เป็นปัญหาหลัก เกิดขึ้นได้บ่อยที่สุดในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานซึ่งสาเหตุของการเกิดปัญหานี้มาจากหลายกรณีที่แตกต่างกัน เพราะเมื่อผู้โดยสารไม่ได้รับความสะดวกหรือไม่พอใจจากการได้รับบริการตามที่คาดหวังไว้ ผู้โดยสารจะเกิดอารมณ์หงุดหงิด โมโห โกรธ ต่อพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน และระบายออกมาด้วยคำพูด และน้ำเสียงที่ไม่พอใจ เช่น ถูกตำหนิว่าไม่มีน้ำใจ ถูกตำหนิว่าเป็นสายการบินต้นทุนต่ำ หรือถูกตวาดกลับเมื่อพนักงานต้อนรับบนอากาศยานขอร้องให้ปฏิบัติตามกฎการบิน เป็นต้น ซึ่งตัวอย่างที่ผู้โดยสารประสบปัญหามีดังต่อไปนี้

- พนักงานไม่ช่วยผู้โดยสารยกกระเป๋าใส่สัมภาระ
- ผู้โดยสารหาที่นั่งของตนเองไม่เจอ
- เครื่องบินเสียต้องรอเปลี่ยนเครื่องบิน
- เที่ยวบินออกเดินทางล่าช้ากว่ากำหนดสภาพอากาศไม่เอื้ออำนวย
- การไม่ได้รับบริการช่วยเหลือเหมือนสายการบินอื่นที่เคยใช้บริการ
- การแจ้งให้ผู้โดยสารปิดเครื่องมือสื่อสาร อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
- ปัญหาทางอารมณ์ที่สะสมมาตั้งแต่ก่อนเดินทางมาขึ้นเครื่องบิน
- ได้รับการบริการจากภาคพื้นที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง
- การซื้อสินค้าบนเที่ยวบินหรือจ่ายเงิน แล้วไม่ได้ตามที่คาดหวัง
- ปัญหาภายในห้องโดยสาร เช่น คับแคบ รุนแรง เสียงดัง อากาศร้อน
- ความรำคาญจากกระบวนการตรวจสอบของพนักงานหลายครั้ง
- ผิดหวังในบริการบนเที่ยวบินที่ได้รับ
- การสื่อสารหรือแปลความหมายที่ผิดพลาดในระหว่างการรับบริการ
- ผู้โดยสารได้รับข้อมูลที่ผิดพลาดจากแต่ละส่วน เข้าใจไม่ตรงกัน

• ปัญหาถูกทำให้เกิดความอับอายขายหน้าต่อผู้โดยสารอื่นบนเที่ยวบิน ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวไม่ได้แสดงออกด้วยคำพูดหรือน้ำเสียง แต่ปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อจิตใจของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานได้บ่อย เช่น ตัวอย่างพฤติกรรม ดังต่อไปนี้

- ถูกผู้โดยสารขว้างปาบัตรโดยสารเครื่องบิน (Boarding Pass) ใส่ใบหน้า
- ผู้โดยสารใช้สายตา ดูถูกเหยียดหยาม ลวนลาม
- ผู้โดยสารซุบซิบนินทา หัวเราะขบขันพนักงาน



- การทะเลาะ เพิกเฉย ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

- ผู้โดยสารเขียนข้อความคำทอ ระบายอารมณ์ ใส่กระดาษหรือนิตยสาร

- ปัญหาผู้โดยสารร้องเรียนไปยังบริษัท ซึ่งทำให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานที่ถูกร้องเรียน ต้องเข้าไปชี้แจง อธิบายเหตุผล และรับผิดชอบในแต่ละปัญหาที่ได้รับแจ้ง รายงานมายังแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

- ปัญหาจากเพื่อนร่วมงานในเที่ยวบิน เช่น นักบิน หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนอากาศยานหรือสมาชิกลูกเรือ (Cabin Crewmember) คำแสดงความโกรธ โมโห ถูกเหยียดหยาม แสดงสีหน้า และท่าทางไม่พอใจ เนื่องจากตนเองทำผิดพลาด หรือไม่ได้ทำตามทีมนุคลลเหล่านั้นคาดหวัง

- ปัญหาจากเพื่อนร่วมงานในเที่ยวบิน เช่น นักบิน หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนอากาศยานหรือสมาชิกลูกเรือ (Cabin Crewmember) ใช้คำพูด ท่าทาง สายตา สีหน้า แสดงอาการลวนลามหรือคุกคามทางเพศ

- ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานเองที่เกิดความเหนื่อยล้า สะสม เจ็บป่วยเรื้อรัง เครียด กัดค้น ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน ฯลฯ แต่ต้องฝืนร่างกาย จิตใจ และอารมณ์เพื่อไปปฏิบัติหน้าที่ของตน เนื่องจากกลัวว่าจะถูกหักรายได้ ค่าเบี้ยขยัน และกลัวว่าจะมีผลต่อการประเมินผลประจำปี

- ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานที่ต้องฝืนไปปฏิบัติหน้าที่ในช่วงสถานการณ์ที่จิตใจหรืออารมณ์ไม่เป็นปกติ เช่น สภาพจิตใจที่ย่ำแย่จากปัญหาเรื่องความรัก การสูญเสียบุคคล สัตว์ หรือสิ่งของอันเป็นที่รักก่อนที่จะเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ การต้องไปปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเทศกาลวันหยุด ฯลฯ เนื่องจากกังวลกลัวว่าจะถูกหักรายได้ ค่าเบี้ยขยัน และกลัวว่าจะมีผลต่อการประเมินผลประจำปี

- ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานเกิดความเบื่อหน่ายจากกิจวัตรประจำวัน การเคร่งครัดในเรื่องกฎระเบียบการแต่งกาย การทาเล็บ ทำผม ซึ่งเป็นการกระทำซ้ำ ๆ ที่พนักงานรู้สึกเบื่อหน่าย ไม่อยากปฏิบัติตาม

- ปัญหาขององค์กร และการจัดการในการจ่ายเงินเดือนให้แก่พนักงานล่าช้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้จ่ายภายในครอบครัว และส่งผลกระทบต่อจิตใจของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่รวมถึงความเชื่อมั่นในองค์กรของตน

ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน นอกจากจะมีผลกระทบต่อทางด้านร่างกาย และจิตใจแล้วนั้น เมื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาดังกล่าว พบว่ามีปัจจัยที่เป็นเหตุแห่งปัญหา ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของปัญหา และจำนวนผู้ได้รับปัญหา

ปัจจัยที่เป็นสาเหตุ	ผู้ได้รับปัญหาทางร่างกาย (คน)	ผู้ได้รับปัญหาทางจิตใจ (คน)
ผู้โดยสาร	12	12
ตนเอง	8	2
สภาพอากาศ/เหตุการณ์ฉุกเฉิน	3	0
หัวหน้างานเพื่อนร่วมงาน	2	7
สายการบิน	2	3
นักบิน	1	2

จากตารางที่ 4.4 พบว่าปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาทางด้านร่างกายของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน โดยพนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 12 คนหรือทุกคนให้ข้อมูลว่าผู้โดยสารเป็นปัจจัยสาเหตุในการเกิดปัญหาทางด้านร่างกายมากที่สุด ปัจจัยสาเหตุรองลงมาคือ ตนเองจำนวน 8 คน สภาพอากาศ/เหตุการณ์ฉุกเฉิน จำนวน 3 คน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และสายการบิน จำนวน 2 คน เท่ากัน และนักบิน จำนวน 1 คน

ในขณะที่ปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาทางด้านจิตใจ พบว่าผู้โดยสารเป็นปัจจัยสาเหตุในการเกิดปัญหาทางด้านจิตใจของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานมากที่สุด จำนวน 12 คน ปัจจัยสาเหตุรองลงมาคือ หัวหน้างานเพื่อนร่วมงาน จำนวน 7 คน สายการบิน จำนวน 3 คน นักบิน และตนเอง จำนวน 3 คน อย่างละเท่ากัน

ส่วนที่ 2 จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เกี่ยวกับการได้รับปัญหาในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ผลการสัมภาษณ์พบว่า การขาดความรู้ ความชำนาญ ความเข้าใจ ขาดประสบการณ์หรือมีความประมาทในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ และปัญหาทางด้านความปลอดภัย แต่อย่างไรก็ตาม ปัญหาสามารถเกิดขึ้นได้จากทั้งที่ตั้งใจหรือทั้งที่ไม่ตั้งใจให้เกิด ซึ่งปัญหาที่ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานได้รับรายงานนั้นพบว่าส่วนใหญ่ จะเป็นการบาดเจ็บทางร่างกายจากการปฏิบัติงาน การ

ถูกล้วงตะเเม็ดทางร่างกายจากผู้อื่น การถูกทำร้ายทางด้านจิตใจด้วยคำพูด สีหน้า ท่าทางจาก ผู้โดยสารหรือแม้แต่เพื่อนร่วมงานด้วยกัน เนื่องจากการทำงานให้บริการแก่ผู้คนที่ไปเป็น เรื่อง ของการทำงานเป็นกลุ่ม และค่อนข้างยากที่จะทำให้ได้ถูกใจผู้โดยสารทุกคนเท่ากัน ซึ่งปัญหา เหล่านี้เกิดขึ้นแน่นอนอย่างน้อยในแต่ละครั้งของการปฏิบัติงาน ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 1 มีความ คิดเห็นว่า “ปัญหา และอุบัติเหตุในการปฏิบัติงานสามารถเกิดขึ้น ได้ตลอดเวลา ส่วนปัญหาการที่ จะต้องปะทะหรือมีความขัดแย้งกับผู้โดยสารนั้นก็ย่อมมีอยู่แล้ว ซึ่งทางสายการบิน ได้มีการดูแล พนักงานในส่วนอุบัติเหตุโดยอาศัยการควบคุมดูแลจากหน่วยงาน คปอ. (คณะกรรมการความ ปลอดภัยในการทำงาน) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ทุกสายการบิน ทุกแผนก จะต้องเข้ารับนโยบายแนวทาง มาปฏิบัติตาม เช่น จัดการประชุมทุกเดือน มีการวิเคราะห์เกี่ยวกับอุบัติเหตุในกรณีต่างๆ กับทุก แผนก และนอกจากนี้ยังมีแผนกฝ่ายความปลอดภัย (Safety) ที่คอยดูแลกำกับ และแก้ไขปัญหาที่ เกิดกับพนักงานอีกด้วย”

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 2 มีความ คิดเห็นว่า “ทางแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ได้ให้ความใส่ใจเกี่ยวกับทางด้านความ ปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจของลูกเรืออยู่เสมอ ซึ่งจะมีการแจ้งพนักงานว่ามีช่องทางใด ในการติดต่อรายงานได้บ้าง และจะคอยย้ำเสมอว่าไม่ว่าจะเจอปัญหาที่กระทบทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ก็สามารถติดต่อรายงานกลับมาที่แผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ได้ตลอดเวลา การ ทำงานบนอากาศยานนั้น เป็นเรื่องค่อนข้างยากที่จะหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหาได้ ไม่ว่าจะเป็นการ บาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน การถูกล้วงตะเเม็ดจากผู้อื่น การถูกทำร้ายทางด้านคำพูดจากผู้โดยสาร หรือแม้แต่เพื่อนร่วมงาน การแสดงออกทางสีหน้าของผู้โดยสาร เพื่อนร่วมงาน ซึ่งต่างก็ส่งผลต่อ ความรู้สึกของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ซึ่งปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้นแน่นอนในแต่ละวัน และทาง แผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะ ได้รับรายงานปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้มาโดยตลอด ดังนั้น พนักงานจะต้องมีความรู้ และเข้าใจในพื้นฐานของงานบริการ และสายการบินจะต้องคอยให้ คำปรึกษา ทำการประเมิน ติดตามพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน สำหรับประวัติการรายงานด้านความปลอดภัยนั้น ทางแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ได้รับ รายงานปัญหาทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจที่เกิดขึ้นกับพนักงานต้อนรับบนอากาศยานอยู่เสมอ”

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 3 มีความ คิดเห็นว่า “ปัญหาของการถูกทำร้ายทางด้านร่างกายหรือจิตใจถือว่าเป็นสิ่งที่ควบคุมได้ยากมาก เพราะถึงแม้ว่าทางแผนกอาจจะสามารถควบคุมพนักงานได้ แต่ไม่สามารถควบคุมบุคคลภายนอก เช่น ผู้โดยสาร บุคคลจากแผนกอื่น ๆ ได้ สาเหตุของวัฒนธรรมในแต่ละบุคคล และการสื่อสารทาง

ภาษาที่ต่างกันก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาได้ ซึ่งแนวทางแก้ไขในการที่จะป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเลยถือว่าเป็นเรื่องที่ยาก แต่จะต้องทำให้โอกาสในการเกิดปัญหาให้น้อยที่สุด ในการฝึกอบรมพนักงานก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่ กำหนดให้มีการฝึกอบรมในรายวิชาต่าง ๆ ที่จะช่วยนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น แต่หากพิจารณาจริง ๆ แล้ว โอกาส และสถิติในการที่จะเกิดปัญหานับว่าค่อนข้างน้อยมาก หากพูดถึงข่าวของปัญหาทางด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานที่เคยเกิดขึ้นในสังคมนั้น หลายกรณีแม้ปัญหาจะจบด้วยการขอโทษกันขอมความกัน แต่จริง ๆ แล้วองค์กรควรที่จะต้องมีการสืบสวนสอบสวนเพื่อหาสาเหตุของปัญหา และแก้ไขให้ถูกต้อง เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษา และแนวทางปฏิบัติในครั้งต่อไป”

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 4 มีความคิดเห็นว่า “ปัญหาทางด้านความปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานเป็นเรื่องที่สามารถเกิดขึ้นได้ แต่โอกาสในการเกิดปัญหาทางด้านร่างกายถือว่าค่อนข้างน้อยกว่าเมื่อเทียบกับปัญหาทางด้านจิตใจ เพราะงานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยการสื่อสาร การลงมือปฏิบัติ และผู้โดยสารเองก็ย่อมมีความคาดหวังในการบริการที่จะได้รับ จึงมักเกิดปัญหาทางด้านการใช้อารมณ์ คำพูด การแสดงท่าทางที่ไม่พอใจออกมามากกว่าการทำร้ายร่างกายกัน และการเดินทางด้วยเครื่องบินที่ผู้ให้บริการจะเน้นการป้องกันทางด้านความปลอดภัยอยู่แล้ว ดังนั้นเป็นไปได้ยากที่จะเกิดปัญหาความปลอดภัยทางด้านร่างกาย แต่ก็เชื่อว่าจะไม่มีปัญหาทางด้านร่างกายเกิดขึ้นเลย อย่างไรก็ตามสายการบินเองก็ได้มีการนำระบบการจัดการปัญหาต่าง ๆ มาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาดังนี้”

#### 4.1.2 ผลการวิเคราะห์ความถี่ของปัญหาที่เกิดขึ้น

จากการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เรื่องความถี่ของปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ โดยแบ่งออกเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นทางด้านร่างกาย และปัญหาที่เกิดขึ้นทางด้านจิตใจ มีค่าความถี่ของจำนวนปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละรายบุคคลแตกต่างกันในค่าเฉลี่ยต่อปี ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### ตารางที่ 4.5 ความถี่ของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อทางด้านร่างกาย

ความถี่ของปัญหาที่ได้รับ	จำนวน (คน)
1-2 ครั้งต่อปี	7
3-5 ครั้งต่อปี	5
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	0
รวม	12

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานต้อนรับบนอากาศยานเคยได้รับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อทางด้านร่างกาย ซึ่งส่วนใหญ่เคยได้รับปัญหาเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อปี จำนวน 7 คน รองลงมา คือ ได้รับปัญหาเฉลี่ย 3-5 ครั้งต่อปี จำนวน 5 คน

ตารางที่ 4.6 ความถี่ของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อทางด้านจิตใจ

ความถี่ของปัญหาที่ได้รับ	จำนวน (คน)
1-2 ครั้งต่อปี	2
3-5 ครั้งต่อปี	4
6-10 ครั้งต่อปี	3
11-20 ครั้งต่อปี	2
มากกว่า 20 ครั้งต่อปี	1
รวม	12

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานต้อนรับบนอากาศยานเคยได้รับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อทางด้านจิตใจ เฉลี่ย 3-5 ครั้งต่อปี จำนวน 4 คน รองลงมาคือได้รับปัญหาเฉลี่ย 6-10 ครั้งต่อปี จำนวน 3 คน ได้รับปัญหาเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อปี และเฉลี่ย 11-20 ปีต่อปี จำนวน 2 คนเท่ากัน และได้รับปัญหาเฉลี่ยมากกว่า 20 ครั้งต่อปี จำนวน 1 คน

จะเห็นได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยนั้น พบความถี่ของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อทางด้านจิตใจมากกว่าปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อทางด้านร่างกาย

ตารางที่ 4.7 ความถี่ที่ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานได้รับรายงานปัญหา

ความถี่ของการได้รับรายงานปัญหา	จำนวน (คน)
20-30 ครั้งต่อปี	3
30-40 ครั้งต่อปี	1
รวม	4



จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ส่วนใหญ่ได้รับรายงานปัญหาเฉลี่ย 20-30 ครั้งต่อปี จำนวน 3 คน และได้รับรายงานปัญหาเฉลี่ยประมาณ 30-40 ครั้งต่อปี จำนวน 1 คน

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน มีผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 1 มีความคิดเห็นว่า “ได้รับรายงานจากพนักงานต้อนรับบนอากาศยานบ่อยมาก ประมาณ 20-30 ครั้งต่อปี (เฉลี่ยรวมทุกปัญหาทั้งทางร่างกาย และจิตใจ)”

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 2 มีความคิดเห็นว่า “โดยเฉลี่ยในหนึ่งเดือนจะได้รับรายงานปัญหาทางด้านความปลอดภัยทุกกรณีรวมกัน ประมาณ 2-3 ครั้ง ซึ่งในแต่ละปีเฉลี่ยประมาณ 30-40 ครั้ง”

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 3 มีความคิดเห็นว่า “ได้รับรายงานปัญหาด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้น โดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 20-30 ครั้ง ใน 1 ปี และส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาทางด้านจิตใจมากกว่าทางด้านร่างกาย”

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 4 มีความคิดเห็นว่า “เฉลี่ยในระยะ 1 เดือน จะมีรายงานประมาณ 2-3 ครั้ง หรือเฉลี่ยประมาณ 20-30 ครั้ง/ปี”

#### 4.1.3 ผลการวิเคราะห์ผลกระทบ และความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น

ส่วนที่ 1 จากการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย แบ่งผลกระทบ และความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น ได้ 2 ด้าน คือ ผลกระทบ และความรุนแรงที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย และที่ส่งผลต่อจิตใจ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงในตารางที่ 4.8 และ 4.9 ดังนี้



ตารางที่ 4.8 ผลกระทบ และความรุนแรงของปัญหาที่ส่งผลต่อร่างกาย

ปัญหา	ผลกระทบต่อร่างกายของพนักงาน	ผลกระทบต่อการทำงาน
<b>1) สาเหตุจากผู้โดยสาร</b>		
1.1) ช่วยผู้โดยสารยกเก็บสัมภาระกระเป๋าสิ่งของไว้บนชั้นเก็บของ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีอาการปวดหลัง</li> <li>- ภาวะกล้ามเนื้ออักเสบ</li> <li>- กระดูกสันหลังมีปัญหา</li> <li>- บางรายที่มีภาวะกล้ามเนื้ออักเสบจะมีอาการปวดหลังแบบเรื้อรัง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เคลื่อนไหวช้า และไม่สะดวก</li> <li>- ประสิทธิภาพการทำงานได้น้อยลงกว่าปกติ</li> <li>- ถ้าอาการหนัก จะต้องไปพบแพทย์เพื่อทำกายภาพบำบัด</li> </ul>
1.2) ถูกผู้โดยสารทำร้ายร่างกาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บาดเจ็บบริเวณที่ถูกทำร้าย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งผลต่ออารมณ์ ความรู้สึก และอาจทำให้การทำงานบนเที่ยวบินนั้น ๆ มีประสิทธิภาพน้อยลงกว่าปกติ</li> </ul>
1.3) ถูกผู้โดยสารสัมผัสร่างกายคุกคามทางเพศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ส่งผลต่ออาการความเจ็บป่วยทางกายมากนัก (ในกรณีที่ไม่ใช่การคุกคามแบบหนัก)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งผลต่ออารมณ์ ความรู้สึก ในด้านความปลอดภัย และอาจทำให้ประสิทธิภาพการทำงานน้อยลงกว่าปกติ</li> </ul>
<b>2) สาเหตุจากตนเอง (พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน)</b>		
2.1) ยกอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการหรือการปฏิบัติงานที่หนักมากหรือบ่อยครั้ง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีอาการปวดบริเวณอวัยวะที่ใช้ทำงาน เช่น แขน หลัง นิ้วมือ</li> <li>- ภาวะกล้ามเนื้ออักเสบ</li> <li>- บางรายที่มีภาวะกล้ามเนื้ออักเสบจะมีอาการปวดแบบเรื้อรัง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสิทธิภาพการทำงานได้น้อยลงกว่าปกติ</li> <li>- ถ้ามีอาการหนักมาก จะต้องลาหยุด เพื่อไปพบแพทย์และทำกายภาพบำบัด</li> </ul>
2.2) การเดินชนกระแทกขึ้น ส่วนอุปกรณ์บนเครื่องบิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีอาการปวดบวม ฟกช้ำ บริเวณอวัยวะที่ถูกกระแทก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสิทธิภาพการทำงานได้น้อยลงกว่าปกติ</li> <li>- ถ้ามีอาการหนักมาก จะต้องลาหยุดเพื่อรักษาให้หาย</li> </ul>

ตารางที่ 4.8 ผลกระทบ และความรุนแรงของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย (ต่อ)

ปัญหา	ผลกระทบต่อร่างกายของพนักงาน	ผลกระทบต่อการทำงาน
2.3) ใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่มีสภาพชำรุดไม่พร้อมใช้งาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เกิดรอยถลอก ขีดข่วน บาดแผล</li> <li>- กล้ามเนื้ออักเสบ ปวดบวม ฟกช้ำ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสิทธิภาพการทำงานได้น้อยลงกว่าปกติ</li> <li>- ถ้ามีอาการหนักมาก จะต้องลาหยุดเพื่อรักษาให้หาย</li> </ul>
2.4) ขาดทักษะความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ บนเครื่องบิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับอุบัติเหตุแตกต่างกันออกไป และอาจจะส่งผลให้ร่างกายเกิดรอยถลอก ขีดข่วน บาดแผล กล้ามเนื้ออักเสบ ปวด บวม ฟกช้ำ หรือมีปัญหาเกี่ยวกับกระดูก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสิทธิภาพการทำงานได้น้อยลงกว่าปกติ</li> <li>- ถ้ามีอาการหนักมาก จะต้องลาหยุด เพื่อไปพบแพทย์ หรือทำกายภาพบำบัด</li> </ul>
2.5) ผิวหนังโดนความร้อนจากสิ่งของ อาหาร เครื่องดื่ม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บวมแดง ปวดแสบ ปวดร้อน ผิวหนังพุพอง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสิทธิภาพการทำงานได้น้อยลงกว่าปกติ หรืออาจจะต้องลาหยุดเพื่อรักษาให้หาย</li> </ul>
2.6) ลัดขันธ์ตอนงานรีบเร่งการทำงานเพื่อออกเดินทางให้ตรงเวลา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับอุบัติเหตุ และอาจส่งผลให้ร่างกายได้รับบาดเจ็บต่าง ๆ</li> <li>- สภาวะความปลอดภัยอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลถึงชีวิต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งผลต่ออารมณ์ ความรู้สึกในด้านความปลอดภัย และอาจทำให้ประสิทธิภาพการทำงานน้อยลงกว่าปกติ</li> </ul>
<b>3) สาเหตุจากการจัดการของสายการบิน</b>		
3.1) ร่างกายมีความเหนื่อยล้า (Fatigue) สะสม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีอาการไม่สดชื่น เหนื่อยง่าย ซึม ง่วงนอน อารมณ์แปรปรวนง่าย</li> <li>- มีอาการเจ็บป่วยเรื้อรัง ไม่หายขาด</li> <li>- อาจทำให้ได้รับอุบัติเหตุ และส่งผลด้านสภาวะความปลอดภัยอื่น ๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร่างกาย และอารมณ์ไม่เป็นปกติ ไม่พร้อมในการทำงาน</li> <li>- ประสิทธิภาพการทำงานได้น้อยลงกว่าปกติ ส่งผลต่อความสามารถตัดสินใจ</li> </ul>
<b>4) สาเหตุจากนักบิน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน</b>		
4.1) ถูกเพื่อนร่วมงานสัมผัสร่างกายคุกคามทางเพศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ส่งผลต่ออาการความเจ็บป่วยทางกายมากนัก (ในกรณีที่ไม่ใช่การคุกคามแบบหนัก)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งผลต่ออารมณ์ ความรู้สึกในด้านความปลอดภัย และอาจทำให้ประสิทธิภาพการทำงานน้อยลงกว่าปกติ</li> </ul>

ตารางที่ 4.8 ผลกระทบ และความรุนแรงของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย (ต่อ)

ปัญหา	ผลกระทบต่อร่างกายของพนักงานฯ	ผลกระทบต่อการทำงาน
<b>5) สาเหตุปัจจัยสภาพอากาศ/ เหตุการณ์ฉุกเฉิน</b>		
5.1) อุบัติเหตุจากสภาพอากาศที่แปรปรวนหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับอุบัติเหตุ และอาจส่งผลให้ร่างกายได้รับบาดเจ็บต่าง ๆ</li> <li>- สภาวะความปลอดภัยอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลถึงชีวิต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งผลต่ออารมณ์ ความรู้สึกในด้านความปลอดภัย และอาจมีอาการบาดเจ็บ ประสิทธิภาพการทำงานน้อยลง</li> </ul>

ตารางที่ 4.9 ผลกระทบและความรุนแรงของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจ

ปัญหา	ผลกระทบต่อจิตใจของพนักงานฯ	ผลกระทบต่อการทำงาน
<b>1) สาเหตุจากผู้โดยสาร</b>		
1.1) ถูกคำทอ ถากถาง คำหยาบ ข่มขู่ เขียดข่มขู่ ล้อเลียน ด้วยน้ำเสียงและคำพูด	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รู้สึกโกรธ โมโห ไม่พอใจ</li> <li>- รู้สึกเครียด เสียหน้า เสียความมั่นใจ</li> <li>- รู้สึกวิตก กังวล หวาดระแวง กดดัน</li> <li>- รู้สึกแยะ เบื่อหน่าย อับอาย ร้องไห้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ปกติในช่วงเวลานั้น ๆ</li> <li>- ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน</li> <li>- ถ้าได้รับบาดเจ็บ ต้องพบแพทย์</li> <li>- ถ้าเป็นคดีความ อาจจะต้องเสียเวลา</li> </ul>
1.2) ถูกกระทำให้อับอาย ด้วยท่าทาง สายตาสีหน้า เขียนข้อความคำคุกคามทางเพศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รู้สึกโกรธ โมโห ไม่พอใจ</li> <li>- รู้สึกเครียด เสียหน้า เสียความมั่นใจ</li> <li>- รู้สึกวิตก กังวล หวาดระแวง กดดัน</li> <li>- รู้สึกแยะ เบื่อหน่าย อับอาย ร้องไห้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ปกติในช่วงเวลานั้น ๆ</li> <li>- ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน</li> </ul>
1.3) ถูกร้องเรียน และเขียนรายงานถึงสายการบิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รู้สึกโกรธ โมโห ไม่พอใจ</li> <li>- รู้สึกเครียด เสียหน้า เสียความมั่นใจ</li> <li>- รู้สึกวิตก กังวล หวาดระแวง กดดัน</li> <li>- รู้สึกแยะ เบื่อหน่าย อับอาย ร้องไห้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เบื่อหน่าย ผิดหวัง อับอาย ไม่อยากไปทำงาน</li> <li>- ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน</li> <li>- ต้องเสียเวลาเข้าไปพบหัวหน้าเพื่อชี้แจงรับทราบ</li> </ul>

ตารางที่ 4.9 ผลกระทบ และความรุนแรงของปัญหาที่ส่งผลต่อจิตใจ (ต่อ)

ปัญหา	ผลกระทบต่อจิตใจของพนักงานฯ	ผลกระทบต่อการทำงานปฏิบัติหน้าที่
<b>2) สาเหตุจากตนเอง (พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน)</b>		
2.1) ความรู้สึกจากสภาวะจิตใจของตนเอง อารมณ์ไม่ปกติ เช่น เสียใจ ผิดหวัง เสียบุคคลที่รัก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จิตใจห่อเหี่ยว ขุ่นมัว ไม่เบิกบาน</li> <li>- สภาวะอารมณ์ไม่ปกติ</li> <li>- รู้สึกผิดหวังอยากร้องไห้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ปกติในช่วงเวลานั้น ๆ ส่งผลต่อความสามารถการตัดสินใจ</li> <li>- ร่างกายไม่มีเรี่ยวแรง</li> <li>- ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน</li> <li>- ไม่อยากปฏิบัติงาน จิตใจไม่พร้อม อยากลางานพักผ่อน</li> </ul>
2.2) ความรู้สึกจากร่างกายเหนื่อยล้าตนเอง อารมณ์ไม่ปกติ เช่น เสียใจ ผิดหวัง เสียบุคคลที่รัก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จิตใจห่อเหี่ยว ขุ่นมัว ไม่เบิกบาน</li> <li>- สภาวะอารมณ์ไม่ปกติ</li> <li>- รู้สึกผิดหวังอยากร้องไห้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ปกติในช่วงเวลานั้น ๆ ส่งผลต่อความสามารถการตัดสินใจ</li> <li>- ร่างกายไม่มีเรี่ยวแรง</li> <li>- ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน</li> <li>- ไม่อยากปฏิบัติงาน จิตใจไม่พร้อม อยากลางานพักผ่อน</li> </ul>
<b>3) สาเหตุจากการจัดการของสายการบิน</b>		
3.1) ความรู้สึกจากการทำงานซ้ำ ๆ ภายใต้อาการระเบียบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รู้สึกเครียด เบื่อหน้างาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน</li> </ul>
3.2) องค์กรจ่ายเงินเดือนล่าช้าสวัสดิการไม่น่าพอใจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รู้สึกไม่พอใจ</li> <li>- เครียด วิตก กังวล เบื่อหน้างาน</li> <li>- รู้สึกผิดหวัง รู้สึกแย่ ขาดความเชื่อมั่นต่อองค์กร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่อยากปฏิบัติงาน และไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานในช่วงเวลานั้น ๆ</li> </ul>

ตารางที่ 4.9 ผลกระทบ และความรุนแรงของปัญหาที่ส่งผลต่อจิตใจ (ต่อ)

ปัญหา	ผลกระทบต่อจิตใจของพนักงานฯ	ผลกระทบต่อการทำงานปฏิบัติหน้าที่
<b>4) สาเหตุจากนักบิน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน</b>		
4.1) ถูกนักบินหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานคำพูด ทำให้อับอายด้วยคำพูด ท่าทาง สายตาสีหน้าและเขียนรายงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รู้สึกโกรธ โมโห ไม่พอใจ</li> <li>- รู้สึกเครียด เสียหน้า เสียความมั่นใจ</li> <li>- รู้สึกวิตก กังวล หวาดระแวง กอดค้น</li> <li>- รู้สึกแย้ เบื่อหน่าย อับอาย ร้องไห้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ปกติในช่วงเวลานั้น ๆ</li> <li>- ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน</li> <li>- ไม่อยากร่วมงานกับบุคคลนั้น ต้องแลกตารางงานหรือลางานเพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากัน</li> </ul>
4.2) ถูกนักบินหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานใช้คำพูด ท่าทาง การสัมผัสร่างกายคุกคามทางเพศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รู้สึกโกรธ โมโห ไม่พอใจ</li> <li>- รู้สึกเครียด รู้สึกแย้</li> <li>- รู้สึกวิตก กังวล หวาดระแวง</li> <li>- เบื่อหน่าย อับอาย ร้องไห้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ปกติในช่วงเวลานั้น ๆ</li> <li>- ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน</li> <li>- ต้องคอยระมัดระวังตัว</li> </ul>

ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เกี่ยวกับลักษณะผลกระทบ และความรุนแรงของปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย พบว่าส่วนใหญ่จะเป็นการบาดเจ็บทางร่างกายจากการปฏิบัติงาน การถูกล่วงละเมิดทางร่างกาย การถูกทำร้ายทางด้านจิตใจด้วยคำพูด สีหน้า ท่าทางจากผู้โดยสารหรือแม้แต่เพื่อนร่วมงานด้วยกัน เนื่องจากการทำงานให้บริการแก่ผู้คนที่ไปเป็นการทำงานเป็นกลุ่ม และค่อนข้างยากที่จะทำให้ถูกใจทุกคน ซึ่งมีผลการสัมภาษณ์ดังนี้

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 1 มีความคิดเห็นว่า “การที่พนักงานได้รับบาดเจ็บทางร่างกาย และการถูกทำร้ายทางด้านจิตใจนั้น มีสาเหตุจากการทำงานบริการที่ผู้รับบริการมีประสบการณ์ ความคาดหวัง อารมณ์ สังคมที่แตกต่างกัน และทัศนคติที่มีการเหยียดอาชีพบริการ ทำให้มีพฤติกรรมการแสดงออกที่ไม่เหมาะสม และไม่ใ้



เกียรติ แต่ผู้บริหารมองว่าสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่มานาน มีประสบการณ์ จะสามารถรับมือ รวมถึงการควบคุมอารมณ์ ในขณะที่ปฏิบัติงานได้ดีกว่า พนักงานต้อนรับบนอากาศยานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า”

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 2 มีความคิดเห็นว่า “เนื่องจากการทำงานให้บริการแก่ผู้คนที่ทั่วไปค่อนข้างยากที่จะทำให้ได้ใจที่ถูกต้องที่สุด และคิดว่าปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้นแน่นอนอย่างน้อยในแต่ละวัน ทำให้พนักงานต้องเพิ่มการระมัดระวัง คอยป้องกันความปลอดภัย และรับมือกับความกดดันที่มากขึ้น”

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 3 มีความคิดเห็นว่า “ปัจจุบันยังมีผู้โดยสารหรือบุคคลทั่วไปที่มีความคิดในแง่ลบกับพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน บ้างว่าเป็นเสมือนคนรับใช้ ไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนั้นเวลาที่พนักงานฯ ขอความร่วมมือในการปฏิบัติตามทางด้านความปลอดภัยก็จะไม่เชื่อฟังคำแนะนำต่าง ๆ”

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 4 มีความคิดเห็นว่า “การถูกต่อว่า คำทอ การถากถาง เหยียดหยาม ถูกทำให้อับอายต่อสาธารณชน (ผู้โดยสาร) การทะเลาะกัน เป็นผลที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน รู้สึก โโม โห รู้สึกแค้นเคียด อับอาย วิดุก กังวล เบื่อหน่าย อย่างแน่นอน ส่วนเรื่องของเชื้อชาติ เรื่องวัฒนธรรมของผู้โดยสารแต่ละประเทศที่แตกต่างกันแต่ละบุคคล ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลกระทบทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างที่คาดหวังอย่างเต็มที่ และเกิดเป็นปัญหาขึ้นมา”

#### 4.1.4 ผลการวิเคราะห์การรายงานปัญหาแก่องค์กร และความพึงพอใจต่อองค์กรในการตอบสนองปัญหาที่รายงาน

จากการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย พบว่าแต่ละองค์กรจะมีแนวทางการปฏิบัติสำหรับการรายงานปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ที่คล้ายคลึงกัน แต่ขั้นตอนจะมากหรือน้อย และตอบสนองความต้องการในการแก้ปัญหาของพนักงาน ได้เพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญ การกำหนดนโยบาย และระเบียบขั้นตอนในการดำเนินการของแต่ละองค์กร ด้วยปัจจัยเหล่านี้จึงส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานบางคน ตัดสินใจที่จะรายงานปัญหาให้องค์กรหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้องรับทราบแตกต่างกันออกไป ซึ่งมีทั้งการไม่รายงานปัญหา การเลือกที่จะรายงานปัญหาบางกรณี และการรายงานปัญหาทุกกรณีให้องค์กรทราบ ทั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ปัญหาจากการรายงานแก่องค์กร

และความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานต่อองค์กรในการตอบสนองปัญหาที่รายงาน โดยแสดงในตารางที่ 4.10 ถึง 4.12 ดังนี้

ตารางที่ 4.10 การแจ้งรายงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ให้ห้องครัวรับทราบ

แนวทางการปฏิบัติของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน	จำนวน (คน)
ไม่เคยแจ้งหรือรายงานปัญหาเลย	2
เคยแจ้งหรือรายงานปัญหาบางครั้ง	4
เคยแจ้งหรือรายงานปัญหาทุกครั้ง	6
รวม	12

จากตารางที่ 4.10 พบว่าพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ส่วนใหญ่แจ้งรายงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ให้ห้องครัวรับทราบทุกครั้ง จำนวน 6 คน รองลงมาคือ เคยแจ้งหรือรายงานปัญหาบางครั้ง จำนวน 4 คน และไม่เคยแจ้งหรือรายงานปัญหาเลย จำนวน 2 คน

สำหรับการแจ้งรายงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานให้ห้องครัวทราบ พบว่าพนักงานต้อนรับบนอากาศยานมีความเห็นในการปฏิบัติที่แตกต่างกัน โดย

- 1) พนักงานบางส่วนไม่เห็นประโยชน์ของการรายงานปัญหาให้ห้องครัวรับทราบ เนื่องจากคิดว่าบางปัญหาเป็นปัญหาที่เล็กน้อย องค์กร ไม่เคยสนใจในปัญหาที่รายงาน หรือ
- 2) บางครั้งอาจจะทำการแจ้งเพียงหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนอากาศยานบนเที่ยวบินทราบเท่านั้นเพื่อเป็นการจบปัญหา เนื่องจากบางปัญหาไม่ได้ส่งผลกระทบต่อหน้าที่มากนัก จึงไม่อยากจะรายงาน นอกจากนี้ยังคิดว่าความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาลงจากที่รายงานไปแล้ว ได้รับการแก้ไขปัญหาเพียงแค่บางส่วน ต้องทำการตรวจสอบซึ่งใช้ระยะเวลาพอสมควร หรืออาจจะไม่ได้รับการแก้ไขตามที่ตนคาดหวัง ไม่เป็นประโยชน์ในด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพความปลอดภัยใด ๆ ของตน เป็นต้น
- 3) ในขณะที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานส่วนใหญ่ เห็นประโยชน์ของการรายงานปัญหาให้ห้องครัวได้รับทราบ เพื่อนำปัญหาที่เกิดขึ้นเข้าสู่กระบวนการจัดการด้านความปลอดภัย และช่วยเหลือพนักงานตามสิทธิ์ที่ควรได้รับ ตัวอย่างการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ดังนี้

พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 1 มีความคิดเห็นว่า “ไม่เคยแจ้งรายงานให้ทางสายการบินทราบเมื่อเกิดปัญหา เพราะสายการบินไม่ค่อยให้การช่วยเหลือหรือเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น เคยมีบ้างที่ได้รับการแก้ไขเป็นบางส่วน แต่ส่วนใหญ่จะเจียมมากกว่า จึงไม่เคยคิดที่อยากจะรายงานให้สายการบินทราบ”

พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 2 มีความคิดเห็นว่า “ปกติเคยแจ้งให้สายการบินทราบ เมื่อเกิดปัญหา และมีการบันทึกการรายงาน เพราะหลังจากที่มีเหตุการณ์ หรือมีปัญหาเกิดขึ้น พนักงานต้อนรับจะต้องทำการส่งรายงานเอกสารออนไลน์ไปที่หน่วยงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสายการบินจะมีระบบที่เรียกว่า IQSMS ในการให้เขียนส่งรายงานแบบอิเล็กทรอนิกส์”

พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 6 มีความคิดเห็นว่า “บางครั้งเลือกที่จะแจ้งให้หัวหน้าประจำเที่ยวบิน (Purser) ทราบเท่านั้น เพราะไม่ใช่ปัญหาใหญ่”

พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 7 มีความคิดเห็นว่า “ระบบการแจ้งค่อนข้างซับซ้อน ส่วนใหญ่หากเป็นปัญหาที่ค่อนข้างใหญ่โต จะใช้วิธีการแจ้งในกลุ่มเพื่อน ๆ แล้ว ทางแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยานก็จะออกเป็นประกาศแจ้งให้พนักงานทราบเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และโดยปกติพนักงานฯ จะต้องถูกเรียกสอบสวนทั้งเที่ยวบินโดยอัตโนมัติอยู่แล้ว”

พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 8 มีความคิดเห็นว่า “ไม่เคยแจ้งให้องค์กรหรือหัวหน้าทราบเลย เนื่องจากคิดว่า แผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยานช่วยอะไรไม่ได้ และอย่างไรก็ต้องปฏิบัติหน้าที่ต่อไปอยู่แล้ว”

พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 10 มีความคิดเห็นว่า “ปกติจะแจ้งให้สายการบินทราบ และจะมีหน่วยงานกลางที่เราสามารถส่งรายงานได้ ซึ่งการรายงานนั้นเราจะลงชื่อหรือไม่ลงชื่อก็ได้ ถ้าเราลงชื่อแผนกฯ จะเรียกคุยว่าเกิดอะไรขึ้น และถ้าต้องการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนเลย ทางแผนกจะมีการดำเนินการแก้ไขช่วยเหลือทันที”

#### ตารางที่ 4.11 การใช้ระบบการเก็บบันทึกประวัติการรายงานปัญหา

ระบบบันทึกประวัติการรายงานของสายการบิน	จำนวน (สายการบิน)
ไม่มีระบบการเก็บบันทึกรายงาน	0
มีระบบการเก็บบันทึกรายงาน	6
รวม	6

จากตารางที่ 4.11 พบว่า สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย มีระบบการเก็บบันทึกรายงานปัญหาทางด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานทุกสายการบิน

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน พบว่า องค์กรหรือสายการบินมีนโยบาย แนวทาง ระเบียบวิธี และขั้นตอนในการรับรายงานของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เพื่อให้องค์กรหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในแต่ละระดับได้รับทราบเมื่อเกิดปัญหาด้านความปลอดภัย ผ่านทางระบบการรายงานความปลอดภัย (Safety Reporting System) ที่กำหนดควบคุมโดยฝ่ายความปลอดภัยของสายการบิน (Safety Department) เพื่อรับแจ้งบันทึกเก็บประวัติ การรายงาน ดำเนินการแก้ไขปัญหา การติดตามเฝ้าระวังปัญหาจะเกิดขึ้นในแต่ละกรณีที่แตกต่างกันออกไป ทั้งรายงานปัญหาทางด้านร่างกายที่เกี่ยวกับการบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน การถูกทำร้าย การถูกล่วงละเมิดทางร่างกายจากผู้อื่น หรือรายงานปัญหาทางด้านจิตใจจากการถูกทำร้ายด้วยคำพูด ด้วยอารมณ์จากผู้โดยสารหรือแม้แต่เพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีผลการสัมภาษณ์ดังนี้

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 1 มีความคิดเห็นว่า “การรายงานปัญหาหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นกับพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จะมีเข้ามาประมาณ 5-6 ครั้ง เฉลี่ยในระยะ 3 เดือน หรือเฉลี่ยปีละประมาณ 20-25 ครั้ง และทางสายการบินจะมีขั้นตอนการรายงานความปลอดภัยทั้งด้านที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุ (Accident) และอุบัติการณ์ (Incident) ซึ่งได้มีการจัดช่องทางในการรายงานไว้ให้ ไม่ว่าจะเป็นทางอีเมลล์ หรือ ระบบการส่งเอกสารแบบแอปพลิเคชัน นอกจากนี้สายการบินจะมีระบบการรายงาน 2 แบบคือ 1) แบบการรายงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุ (Non Accident Related) เช่น การถูกผู้โดยสารด่า เหยียดหยาม การล่วงละเมิดทางวาจา และ 2) แบบการรายงานที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุ (Accident Related) เช่น การปฏิบัติหน้าที่แล้วได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุแบบไม่ได้ตั้งใจ โดยปกติแล้วหัวหน้าเที่ยวบิน (Purser) จะเป็นผู้ส่งรายงานดังกล่าว และจะต้องมีการรายงานผ่านทางแผนกความปลอดภัย (Safety) ก่อน ก่อนที่เรื่องจะส่งมาถึงแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เพื่อเป็นการคัดกรองเบื้องต้นก่อน ป้องกันปัญหาความลำเอียงหรือความขัดแย้งส่วนตัว”

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 2 มีความคิดเห็นว่า “ความถี่ในการรับรายงานปัญหาทางด้านความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับปัจจัย และสถานการณ์แวดล้อมต่าง ๆ เช่น ปัจจัยสภาพอากาศฤดูกาลในการบิน หรือจำนวนความบ่อยของเที่ยวบินที่ได้รับหน้าที่ แต่สำหรับการรับรายงานปัญหาในการถูกผู้โดยสารหรือเพื่อนร่วมงานใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมทำร้ายจิตใจก็อาจจะมีบ้างแต่ไม่บ่อย โดยเฉลี่ยในหนึ่งเดือนทางแผนกพนักงาน

ต้อนรับบนอากาศยานจะได้รับรายงานปัญหาทางด้านความปลอดภัยทุกกรณีรวมกันประมาณ 2-3 ครั้ง หรือเฉลี่ยปีละประมาณ 20-30 ครั้ง สำหรับระเบียบขั้นตอนในการรายงานปัญหาทางด้านความปลอดภัยนั้น จะมีระบุไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน และจะมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้โดยหน่วยงานที่ดูแลเรื่องความปลอดภัยหรือปัญหาต่าง ๆ ที่เรียกว่าหน่วยงานความปลอดภัย และคุณภาพ (SSQ) ซึ่งหน่วยงานนี้จะเป็นหน่วยงานที่คอยกำหนดระเบียบวิธีการในการรายงาน และการออกเอกสาร แต่การแก้ไขปัญหา และกระบวนการในการติดตามปัญหาจะขึ้นอยู่กับแต่ละกรณี แต่ละเหตุการณ์ที่แตกต่างกันออกไป สำหรับกระบวนการในการรายงานนั้น ถ้าเกิดเหตุการณ์ทางด้านความปลอดภัยในแต่ละเที่ยวบินพนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะต้องรายงานหัวหน้าประจำเที่ยวบิน (Purser) และหัวหน้าประจำเที่ยวบินจะรายงานต่อไปยังนักบิน นอกจากนี้ในกรณีที่ เป็นปัญหาเร่งด่วน พนักงานต้อนรับบนอากาศยานยังสามารถเลือกที่จะรายงานผ่านช่องทางไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application) ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งในการรับรายงานปัญหา ก่อนที่จะเขียน รายงานเป็นเอกสารส่งมาที่แผนก หรือถ้าหากเป็นเหตุการณ์ที่ร้ายแรงมาก ๆ พนักงานต้อนรับบน อากาศยานสามารถที่จะมารายงาน โดยตรงต่อหัวหน้าแผนกฯ ได้ทันทีที่ห้องสำนักงานของสายการ บิน ณ สนามบินที่เป็นฐานปฏิบัติการบิน และหลังจากที่แผนกฯ ได้รับรายงานทางด้านความ ปลอดภัยจากพนักงานแล้ว จะมีการทำเรื่องส่งต่อไปยังแผนกที่เกี่ยวข้องต่อไป อาจจะมีการ สอบถาม สอบสวน ทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง และมีการติดตามถึงแนวทางในการแก้ไขในขั้นตอนสุดท้าย อีกด้วย”

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 3 มีความ คิดเห็นว่า “ปัญหาทางด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นกับพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน โดยปกติแล้ว จะไม่ค่อยได้รับรายงาน แต่เมื่อใดก็ตามที่มีการเริ่มปฏิบัติงานของพนักงานรายใหม่ ก็จะมีปัญหา เกิดขึ้นบ่อย ๆ และได้รับรายงานบ่อย ๆ ในช่วงนั้น ๆ ดังนั้นหากประมาณค่าเฉลี่ยการรับรายงาน น่าจะอยู่ที่ประมาณ 30-40 ครั้งต่อปี และส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาทางด้านจิตใจมากกว่าทางด้าน ร่างกาย สำหรับขั้นตอนการรายงานความปลอดภัย จะแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) การรายงานที่ไม่ เกี่ยวข้องกับเรื่องของความปลอดภัย ซึ่งพนักงานต้อนรับบนอากาศยานทุกคน สามารถที่จะส่ง รายงานทาง E-mail ถึงแผนกได้เลย โดยผู้ที่รายงานจะถูกปกปิดชื่อเพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลที่จะตามมา และ 2) การรายงานเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยโดยตรง ซึ่งจะมี การรายงานทางอีเมลล์โดยตรง และส่งไปยังแผนกความปลอดภัย และนิรภัย (Safety Security) แต่ อย่่างไรก็ตามหัวหน้างานในแผนก ส่วนงานพนักงานต้อนรับบนอากาศยานตำแหน่ง (Cabin Crew Performance) จะต้องรับทราบด้วย”



ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 4 มีความคิดเห็นว่า “การรับรายงานปัญหาหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นกับพนักงานต้อนรับบนอากาศยานเฉลี่ยในระยะ 1 เดือน จะมีรายงานเข้ามาประมาณ 2-3 ครั้ง หรือเฉลี่ยประมาณ 20-30 ครั้งต่อปี ทั้งนี้สายการบินกำหนดขั้นตอนการรายงานความปลอดภัย ซึ่งจะมีรูปแบบการรายงานทางด้านความปลอดภัยทั้งที่เป็นแบบเอกสารรายงานที่เขียนรายงาน โดยหัวหน้าประจำเที่ยวบิน (Purser) และแบบพนักงานต้อนรับบนอากาศยานส่งรายงานเข้ามาด้วยตนเอง โดยมีทั้งแบบการเขียนเอกสารด้วยลายมือปกติ และแบบการเขียนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกระบวนการในการส่งต่อรายงานนั้น ตัวเอกสารจะถูกกำหนดให้ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงได้เลย โดยที่ไม่จำเป็นต้องผ่านแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยานก่อนเสมอไป เช่น รายงานปัญหานั้นอาจจะส่งต่อไปยังฝ่ายความปลอดภัย ฝ่ายวัตถุอันตรายได้เลย เป็นต้น และเมื่อเอกสารรายงานถูกส่งเข้ามา จะมีการส่งต่อเอกสารไปยังหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อทำการสอบสวน การพิสูจน์หลักฐาน การหาสาเหตุต่าง ๆ และแนวทางในการแก้ไขปัญหา”

**ตารางที่ 4.12** ความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานต่อองค์กรในการรับรู้ และตอบสนองต่อปัญหาที่รายงาน

ระดับความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน	จำนวน (คน)
พึงพอใจน้อยที่สุด	0
พึงพอใจน้อย	2
พึงพอใจปานกลาง	5
พึงพอใจมาก	5
พึงพอใจมากที่สุด	0
<b>รวม</b>	<b>12</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานต้อนรับบนอากาศยานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อองค์กรในการรับรู้ และตอบสนองต่อปัญหาจากการรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ โดยรู้สึกพึงพอใจระดับปานกลาง และพึงพอใจระดับมาก จำนวน 5 คน เท่ากัน และรองลงมาคือรู้สึกพึงพอใจระดับน้อย จำนวน 2 คน

ความพึงพอใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานในการตอบสนองปัญหาที่รายงาน มีผลที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละสายการบิน โดยขึ้นอยู่กับนโยบายแนวคิดใน

การจัดการด้านความปลอดภัย รวมถึงการสังเกตเห็นความสำคัญด้านปัจจัยแรงงานมนุษย์ และการคุ้มครองสวัสดิภาพแรงงานในสายการบิน จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน พบว่าองค์กรหรือสายการบินต่าง ๆ มีแนวทาง นโยบาย วิธีการในการช่วยเหลือ และแก้ไขต่อรายงานปัญหาต่าง ๆ ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ซึ่งมีผลการสัมภาษณ์ดังนี้

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 1 มีความคิดเห็นว่า “ปัญหาหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นกับพนักงานต้อนรับบนอากาศยานจากที่เคยได้รับรายงานเข้ามาส่วนใหญ่พบว่าเป็นปัญหาด้านอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยจากการปฏิบัติงาน ดังนั้นการช่วยเหลือจากบริษัทจะเป็นด้านประกันอุบัติเหตุ และประกันสุขภาพกลุ่มที่บริษัทได้ทำเอาไว้ให้แก่พนักงานทุกคน แต่หากเป็นปัญหาทางด้านจิตใจนั้นจะมีการเรียกพนักงานเข้ามาคุย มาให้คำปรึกษาในเบื้องต้น โดยพูดคุยกับระดับหัวหน้างานที่ได้รับการฝึกทางด้านจิตวิทยา ซึ่งถ้าหากเป็นกรณีปัญหาที่หนักมาก ๆ จะมีการส่งพนักงานรายนั้นเข้าไปปรึกษากับนักจิตวิทยา ที่เป็นจิตแพทย์ในโรงพยาบาล โดยการจัดการนั้นทางแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะเป็นผู้ดูแลจัดการเองทั้งหมด และดูแลทุกกรณี มีการสอบถามติดตามทุกคนที่เกี่ยวข้อง แต่มีบ้างในบางกรณีที่เรียกมาพบเพื่อชี้แจงปัญหา แต่ก็ยังไม่มาพบ ซึ่งอาจจะด้วยเพราะคิดว่าเป็นปัญหาที่เล็กน้อย ไม่มีผลกระทบทางด้านร่างกายหรือจิตใจมากนัก พนักงานจึงไม่มาพบ ดังนั้นในกรณีเช่นนี้ ทางแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยานก็จะให้พนักงานที่ไม่เข้ามาพบนั้น ทำหนังสือรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นการป้องกัน และยืนยันว่าทางแผนกได้ติดตามดูแล ไม่ได้ปล่อยปละละเลยในกรณีดังกล่าว”

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 2 มีความคิดเห็นว่า “สำหรับการช่วยเหลือเมื่อพนักงานได้รับผลกระทบปัญหาดังกล่าว ก็จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์แต่ละเหตุการณ์แตกต่างกันออกไป ยกตัวอย่าง เช่น สถานการณ์เครื่องกระแทกพื้น ในขณะที่ลงจอดอย่างรุนแรง ก็จะมีการเรียกพนักงานต้อนรับบนอากาศยานให้เข้ามาพบเพื่อทำการตรวจสอบสภาพร่างกายว่าพร้อมที่จะปฏิบัติงานในครั้งต่อไปหรือไม่ หรืออย่างเช่น กรณีเหตุการณ์ที่นักบินเสียชีวิตขณะปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบิน ทางแผนกก็ต้องมีการเรียกพนักงานต้อนรับบนอากาศยานบนเที่ยวบินนั้นทั้งหมดทุกคน เพื่อมาทำการตรวจสอบสภาพจิตใจ และความพร้อมของจิตใจว่าเหมาะสมที่จะปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินต่อไปหรือไม่ นอกจากนี้ปัญหาทางด้านความเหนื่อยล้าของร่างกายของผู้ปฏิบัติงานก็เป็นอีกหนึ่งปัญหาที่มักพบเจอได้บ่อย แต่ปัญหานี้ไม่ใช่ปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ทันที ทางแผนกจะต้องมีการเก็บรวบรวมสถิติ และสังเกตการณ์ จากนั้นจึงนำข้อมูลเข้าไปคุยกับแผนกที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการบินต่อไป สำหรับปัญหาทางด้านร่างกายที่

เกิดขึ้นบนเที่ยวบินที่เคยได้รับรายงาน เช่น การถูก ผู้โดยสารชาวต่างชาติสัมผัสร่างกาย ซึ่งดูเหมือนจะเป็นการถูกล้วงละเมิดทางร่างกาย แต่นับว่าเป็นปัญหาที่ไม่รุนแรงมากนัก และสามารถที่จะแก้ไข และควบคุมให้จบได้บนเที่ยวบินหรือ ณ สถานีปลายทาง โดยการได้รับความช่วยเหลือจากผู้จัดการ สถานีปลายทาง แต่เหตุการณ์ที่โดนทำร้ายร่างกายแบบรุนแรงนั้นยังไม่เคยได้รับรายงานเลย ส่วนใหญ่จะเป็นรายงานในเรื่องของปัญหาทางการใช้คำพูดของผู้โดยสารต่อพนักงานต้อนรับบนอากาศยานมากกว่า”

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 3 มีความคิดเห็นว่า “การช่วยเหลือพนักงานต้อนรับบนอากาศยานหลังจากที่ได้รับรายงานปัญหาทางด้านความปลอดภัย ทางแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะมีการช่วยเหลือเมื่อพนักงานได้รับผลกระทบปัญหาดังกล่าวในทุกกรณี และเมื่อเกิดปัญหาทุกครั้งจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทุกคนรับทราบโดยทั่วกัน เพื่อป้องกัน และเฝ้าระวัง ทั้งนี้ทางองค์กรจะมีการทำประกันอุบัติเหตุ และประกันสุขภาพแบบกลุ่มสำหรับกรณีที่พนักงานได้รับปัญหาด้านความปลอดภัยทางร่างกาย เจ็บป่วย หรือ ได้รับความบาดเจ็บ ค่ารักษาตามวงเงินประกัน แต่ในกรณีที่พนักงานได้รับปัญหาทางด้านจิตใจ ทางแผนกลูกเรือ และหรือแผนกอื่นที่เกี่ยวข้อง ก็จะเข้ามาช่วยดูแล และดำเนินการ เช่น การช่วยดำเนินคดีทางกฎหมายกับผู้ทำผิด ซึ่งทำให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานเกิดความเข้าใจ และรับรู้ว่าคุณนั้นได้รับการปกป้องจากองค์กร”

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 4 มีความคิดเห็นว่า “สำหรับการช่วยเหลือเมื่อพนักงานได้รับผลกระทบปัญหาดังกล่าว ทางฝ่ายพนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะมีการดูแลช่วยเหลือพนักงานทุกกรณี ปัญหาอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือในขณะที่กำลังปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบิน โดยการแจ้งรายงานต่อหัวหน้าประจำเที่ยวบิน และหัวหน้าประจำเที่ยวบินแจ้งไปยังนักบินที่มีอำนาจในการตัดสินใจบนเที่ยวบินนั้น จนกระทั่งเครื่องบินถึงจุดหมายปลายทาง เพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไขทันที หรือแม้แต่ในบางกรณีที่พนักงานต้องเดินทางไปให้ปากคำที่สถานีตำรวจหรือเป็น โจทก์ในชั้นศาล ก็จะมีหัวหน้าที่ดูแลในส่วนงานพนักงานต้อนรับบนอากาศยานคอยติดตามไปด้วย และในขั้นตอนสุดท้าย ฝ่ายความปลอดภัย และนิรภัยการบิน (Safety Security) จะทำการลงบันทึกเก็บข้อมูลรายละเอียดในแต่ละกรณีปัญหา”

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพที่ควรได้รับเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ความต้องการคุ้มครองสวัสดิภาพเมื่อเกิดปัญหาทางด้านร่างกาย 2) ความต้องการคุ้มครองสวัสดิภาพเมื่อเกิดปัญหาทางด้านจิตใจ และ 3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการคุ้มครองสวัสดิภาพเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### 4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความต้องการคุ้มครองสวัสดิภาพเมื่อเกิดปัญหาทางด้านร่างกาย

จากการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 12 คน เกี่ยวกับความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพที่ควรได้รับเมื่อเกิดปัญหาทางด้านร่างกาย ได้คำตอบจากการสัมภาษณ์ที่แสดงในตารางที่ 4.13 ดังนี้

ตารางที่ 4.13 ความต้องการคุ้มครองเมื่อเกิดปัญหาทางด้านร่างกาย

การคุ้มครอง	จำนวนผู้เสนอ (คน)
การเพิ่มค่ารักษาพยาบาล และวงเงินประกันที่ครอบคลุมกว่าเดิม	9
ผ่อนปรนการลาหยุด โดยไม่ถูกหักเบี่ยชยัน	4
บริษัทสำรองจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลให้พนักงาน	2
ความยืดหยุ่นด้านเหตุผลในการขอลางาน	2
มีผู้ที่เกี่ยวข้องคอยดูแลช่วยเหลือ และช่วยแก้ปัญหา	2
เพิ่มเวลาในการพักผ่อนหลังการปฏิบัติงานมากขึ้นกว่าเดิม	1

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ส่วนใหญ่มีความต้องการในส่วนที่เป็นสวัสดิการ และการคุ้มครองสวัสดิภาพด้านค่ารักษาพยาบาล และวงเงินประกันที่ครอบคลุมกว่าเดิม จำนวน 9 คน รองลงมา คือ ต้องการสิทธิในการลาโดยไม่ถูกหักเบี่ยชยัน จำนวน 4 คน นอกจากนี้พนักงานมีความต้องการให้บริษัทสำรองจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลให้พนักงาน ต้องการความยืดหยุ่นด้านเหตุผลในการขอลางาน และต้องการให้มีผู้ที่เกี่ยวข้องคอยติดตามช่วยเหลือ และแก้ปัญหา จำนวน 2 คน เท่ากัน และต้องการให้เพิ่มเวลาในการพักผ่อนหลังการปฏิบัติงานมากขึ้นกว่าเดิม จำนวน 1 คน โดยจัดแยกเป็นหมวดหมู่ดังนี้

1) การเพิ่มวงเงินประกัน และค่ารักษาพยาบาล

- ความต้องการสิทธิเพิ่มเติมในเรื่องของการเพิ่มค่ารักษาพยาบาล และวงเงินประกันที่ครอบคลุมกว่าเดิม เป็นประเด็นที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานมีความต้องการมากที่สุด เนื่องจากในปัจจุบันสายการบินจะมีนโยบายในการทำประกันอุบัติเหตุ และสุขภาพแบบกลุ่ม เพื่อให้พนักงานใช้ในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลเมื่อมีอาการเจ็บป่วยทางกาย แต่จากการสัมภาษณ์พบว่า วงเงินในการรักษาที่กำหนดให้ นั้น ยังไม่เพียงพอ และไม่ครอบคลุมตลอดการรักษา เช่น ในกรณีที่พนักงานมีอาการป่วยหนักหรือป่วยเรื้อรัง และจะต้องทำการรักษาต่อเนื่อง พนักงานจะต้องออกค่ารักษาเพิ่มเติมในส่วนที่นอกเหนือจากการคุ้มครองของประกัน

พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 2 กล่าวว่า “อยากให้สายการบินพิจารณาเพิ่มวงเงินประกันค่ารักษาพยาบาล เพราะในปัจจุบันได้วงเงินค่ารักษาแบบผู้ป่วยนอก (OPD) ปีละ 10,000 บาท และวงเงินค่ารักษาแบบผู้ป่วยใน (IPD) ครั้งละไม่เกิน 20,000 บาท ซึ่งหากมีค่ารักษาเกินกว่านั้น พนักงานต้องจ่ายเพิ่มเอง”

- ความต้องการให้บริษัทสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือค่าดำเนินการทางการแพทย์ร่างกายแก่พนักงานให้ก่อน โดยไม่ต้องให้พนักงานเป็นฝ่ายออกค่าใช้จ่ายก่อน แล้วจึงมาทำการเบิกค่าใช้จ่ายคืนในภายหลัง เนื่องจากบางสายการบินไม่ได้มีนโยบายในการทำประกันอุบัติเหตุประกันสุขภาพแบบกลุ่มให้พนักงาน หรือมีค่าใช้จ่ายการตรวจสุขภาพพนักงานประจำปี เนื่องจากพนักงานบางคนอาจจะมีปัญหาในเรื่องการเงิน และไม่สะดวกในการดำเนินการเบิกค่าใช้จ่ายคืนในภายหลัง

พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 3 กล่าวว่า “อยากให้สายการบินสำรองเงินค่าใช้จ่ายให้พนักงาน ไม่ควรให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานออกค่าใช้จ่ายเองก่อนแล้วจึงค่อยมาเบิกเงินคืนในภายหลัง เพราะบางครั้งใช้เวลานานถึง 6 เดือน ถึงจะได้เงินคืน”

2) ระเบียบการลางาน และการผ่อนปรน

- ความต้องการสิทธิเพิ่มเติมในการผ่อนปรนให้ลาหยุดได้โดยไม่หักเบี่ยชยัน เป็นประเด็นที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานมีความต้องการรองลงมา ซึ่งสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยเกือบทุกสายการบิน จะมีนโยบายในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้วยการให้ค่าเบี่ยชยัน ซึ่งเป็นรายได้อีกส่วนหนึ่งที่เพิ่มจากเงินเดือน และค่าชั่วโมงบินที่ได้ประจำอยู่แล้ว แต่ผู้ที่จะได้รับค่าเบี่ยชยันจะต้องเป็นผู้ที่ไม่ลาป่วย ลาหยุด ลากิจ แต่อย่างไรก็ตาม อัตราการหักเบี่ยชยันจะขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละสายการบิน

พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 3 กล่าวว่า “อยากให้สายการบินพิจารณาผ่อนปรนเรื่องกฎการหักเบี่ยชยันจากการลางานของพนักงาน โดยอนุญาตให้ลาป่วยแบบ ไม่หักเบี่ย



ขยัน อาจจะอนุโลมให้ลาป่วยได้เดือนละ 1 ครั้ง เพราะในปัจจุบันมีข้อกำหนดว่า ในแต่ละเดือนหากพนักงานลาป่วย 1 วัน จะถูกหักเบี่ยขยัน 50% และ หากลาป่วย 2 วัน ก็จะถูกตัดเบี่ยขยันทั้งหมดเลย พนักงานจึงไม่อยากลาป่วยกัน และฝันไปบินทั้ง ๆ ที่ยังป่วยอยู่”

พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 4 กล่าวว่า “อยากให้สายการบินพิจารณาว่า ถ้าหากพนักงานลาป่วยแบบมีใบรับรองแพทย์จริง จะไม่ต้องถูกหักเบี่ยขยัน”

- ความต้องการสิทธิเพิ่มเติมในการให้บริษัทพิจารณายืดหยุ่น และเหตุผลในการขอลางาน แม้ว่าบางสายการบินจะมีนโยบายในการลาด้วยเหตุผลจำเป็นฉุกเฉินบางประการอยู่แล้ว (Emergency Leave) เช่น เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินเฉพาะหน้า การสูญเสียคนรัก มีฐานะด่วน เป็นต้น แต่บางสายการบินยังไม่มียุทธศาสตร์นโยบายในเรื่องดังกล่าว ส่งผลให้พนักงานต้องไปทำงานด้วยสภาวะอารมณ์ และความรู้สึกที่ไม่ปกติ

พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 5 กล่าวว่า “อยากให้สายการบินอนุโลมให้พนักงานลาได้เมื่อไม่พร้อมปฏิบัติงาน และหากลาหยุด 1 วัน ไม่จำเป็นต้องส่งใบรับรองแพทย์ เพราะจะได้ไม่ต้องเสียเวลาไปโรงพยาบาล”

พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 7 กล่าวว่า “บางครั้งพนักงานต้องติดตามคดี การฟ้องร้องต่าง ๆ ที่ศาล ซึ่งจำเป็นต้องลาหยุดงาน จึงอยากให้สายการบินอำนวยความสะดวกในเรื่องนี้ ไม่ให้ส่งผลกระทบต่อการทำงาน”

### 3) สิทธิการพักผ่อนหลังจบการปฏิบัติงาน

- ความต้องการสำหรับการเพิ่มเวลาในการพักผ่อนหลังการปฏิบัติงานมากขึ้นกว่าเดิม แม้ว่าเรื่องข้อกำหนดเกี่ยวกับการพักผ่อน (Rest time) ของลูกเรือ (นักบิน และพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน) จะมีข้อกำหนดเป็นข้อบังคับที่ออกโดยสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย แต่บางครั้งพนักงานต้อนรับบนอากาศยานยังคงรู้สึกว่าตนยังได้รับการพักผ่อนหลังการปฏิบัติหน้าที่ไม่เพียงพอสำหรับการเริ่มปฏิบัติหน้าที่ในครั้งต่อไป เนื่องจากในการเดินทางกลับไปยังที่พัก บางครั้งอาจจะประสบปัญหาหารถติดเป็นเวลานาน การต้องเขียนรายงานประจำเที่ยวบินเพื่อส่งหัวหน้าแผนก การจัดการภารกิจของครอบครัว เป็นต้น

### 4) การได้รับการคุ้มครอง และดูแลช่วยเหลือ

- ความต้องการสิทธิเพิ่มเติมในการให้มีผู้ที่เกี่ยวข้องคอยดูแลช่วยเหลือ และช่วยแก้ปัญหากรณีที่พนักงานมีปัญหานอกช่วงเวลาทำการปกติ โดยการให้บริษัทจัดให้มีฝ่ายดูแล หรือผู้ที่เกี่ยวข้องคอยดูแลช่วยเหลือ และช่วยแก้ปัญหาทั้งทางกฎหมาย และจิตใจอย่างชัดเจน และจริงจัง เช่น ถูกผู้โดยสารทำร้ายร่างกาย ลวนลามทางเพศในการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบิน และต้องไปสถานีตำรวจเพื่อลงบันทึกประจำวัน ในช่วงเวลาตกกลางคืน ฯลฯ

พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 2 และคนที่ 10 กล่าวตรงกันว่า “อยากให้สายการบินมีการกำหนดนโยบาย และดูแลในกรณีที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานถูกทำร้ายหรือถูกลวนลามทางร่างกาย เนื่องจากว่า บางครั้งพนักงานต้องเดินทางไปสถานีตำรวจเพื่อลงบันทึก และให้ปากคำเพียงลำพัง จึงเกิดความหวาดกลัว และรู้สึกเดียวดาย ไม่ปลอดภัย”

**4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการคุ้มครองสวัสดิภาพเมื่อเกิดปัญหาทางด้านจิตใจ** จากการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 12 คน เกี่ยวกับความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพที่ควรได้รับเมื่อเกิดปัญหาทางด้านจิตใจ ได้คำตอบจากการสัมภาษณ์ที่แสดงในตารางที่ 4.14 ดังนี้

**ตารางที่ 4.14** ความต้องการคุ้มครองเมื่อเกิดปัญหาทางด้านจิตใจ

การคุ้มครอง	จำนวนผู้ที่เสนอ (คน)
ต้องการจิตแพทย์ ผู้เชี่ยวชาญ ในการรับฟัง และปรึกษาปัญหา	8
สายการบินรับฟังปัญหา ไม่มีอคติ และให้ความเป็นธรรมแก่พนักงาน	3
ให้ลาหยุดได้เมื่อได้รับความกระทบกระเทือนทางจิตใจ และอารมณ์	3

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ส่วนใหญ่มีความต้องการทั้งสวัสดิการ และการคุ้มครองสวัสดิภาพ โดยให้สายการบินมีจิตแพทย์ ผู้เชี่ยวชาญ ในการรับฟัง และปรึกษาปัญหา จำนวน 8 คน รองลงมา คือ อยากให้สายการบินรับฟังปัญหา ไม่มีอคติ และให้ความเป็นธรรมแก่พนักงาน และให้ลาหยุดได้เมื่อได้รับความกระทบกระเทือนทางจิตใจ และอารมณ์ จำนวน 3 คน เท่ากัน โดยจัดแยกเป็นหมวดหมู่ได้ดังนี้

1) การได้รับคำปรึกษาหรือเยียวยาทางจิตวิทยา

- ความต้องการอยากให้สายการบินมีจิตแพทย์ ผู้เชี่ยวชาญ ในการรับฟัง และปรึกษาปัญหา เป็นประเด็นที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานมีความต้องการมากที่สุดเมื่อได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจ เนื่องจากการทำงานบริการเป็นงานที่ค่อนข้างเครียด จากปัจจัยเรื่องความคาดหวังในการได้รับบริการที่ดีของผู้โดยสาร รวมถึงการทำงานเป็นกลุ่มกับผู้อื่น ทำให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานมีปัญหาทางจิตใจ มีความกดดัน ความเครียดสะสม อารมณ์แปรปรวน ได้ตลอดเวลา

พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 8 คน กล่าวตรงกันว่า “ต้องการให้สายการบินมีจิตแพทย์ นักจิตวิทยา หรือผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา รับฟังเรื่องราวปัญหา และต้องเก็บเป็นความลับ เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาทางภาวะจิตใจของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน”

ในขณะที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 3 กล่าวเพิ่มเติมว่า “ต้องการให้สายการบินให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานแสดงความคิดเห็นได้อิสระ เช่น มีการสอบถาม การประเมินสายการบิน หรือมีกล่องรับความคิดเห็น โดยผู้แสดงความคิดเห็นไม่ต้องเปิดเผยชื่อ และต้องไม่มีการลงโทษหรือเอาผิดผู้ที่แสดงความคิดเห็น”

## 2) องค์กรรับฟัง และเข้าใจปัญหาของพนักงาน

- ความต้องการอยากให้สายการบินรับฟังปัญหา โดยไม่มีอคติ และให้ความเป็นธรรมแก่พนักงานฯ เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนอากาศยานมีความคิดว่า เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานกับผู้โดยสาร และรายงานปัญหาให้สายการบินทราบ แต่กลับถูกสายการบินตำหนิ ไม่สนใจ เพิกเฉย หรือไม่สนใจในปัญหาที่รายงาน พนักงานจึงไม่รายงานปัญหาให้สายการบินทราบในครั้งต่อไป

พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 1 กล่าวว่า “เคยรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานต้อนรับบนอากาศยานกับผู้โดยสารให้สายการบินทราบ แต่กลับถูกมองว่าพนักงานเป็นฝ่ายก่อปัญหา จึงอยากขอความเป็นธรรม ให้สายการบินเห็นใจพนักงานฯ และสนับสนุนพนักงานฯ มากกว่านี้”

พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 5 กล่าวว่า “เคยรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานต้อนรับบนอากาศยานกับผู้โดยสารให้สายการบินทราบ แต่รู้สึกว่าจะไม่ค่อยได้รับความสนใจ ไม่มีการดำเนินการหรือรายงานความคืบหน้าของการแก้ปัญหาให้ทราบ”

## 3) ระเบียบการกลางาน และการผ่อนปรน

- นอกจากนี้ พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน มีความต้องการคุ้มครองสวัสดิภาพเพื่อเยียวยาเมื่อเกิดปัญหาทางจิตใจอีกครั้ง คือ ขอให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานลาหยุดได้เมื่อสภาวะจิตใจ และอารมณ์ไม่ปกติก่อนปฏิบัติงาน เนื่องด้วยปัญหาทางด้านจิตใจเป็นปัญหาที่ส่งถึงประสิทธิภาพ และสมรรถภาพในการปฏิบัติงานทั้งด้านความปลอดภัย และการให้บริการแก่ผู้โดยสาร แต่หากพนักงานต้อนรับบนอากาศยานต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยสภาวะจิตใจ และอารมณ์ที่ไม่ปกติ เช่น การสูญเสียบุคคลที่รัก ได้รับปัญหาที่ไม่คาดคิด และมีความตกลใจสุดขีด ประสบอุบัติเหตุรถชนขณะเดินทางมาปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น แต่สายการบินจะต้องมีการกำหนดว่า พนักงานต้องโทรศัพท์แจ้งให้หัวหน้างานทราบก่อนเวลาเริ่มปฏิบัติงาน

#### 4.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการคุ้มครองสวัสดิภาพเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่

เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และเป็นส่วนที่ช่วยส่งเสริมในการคุ้มครองสวัสดิภาพทางด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จากการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย แสดงในตารางที่ 4.15 ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการคุ้มครองสวัสดิภาพเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่

ข้อเสนอแนะการคุ้มครองสวัสดิภาพเพิ่มเติม	จำนวนผู้ที่เสนอ (คน)
ประชาสัมพันธ์กฎระเบียบการบิน ข้อควรปฏิบัติ บทลงโทษแก่ผู้โดยสาร	8
เพิ่มการสื่อสารในองค์กร ปรับความเข้าใจกัน	4
ประชาสัมพันธ์แจ้งสิทธิความคุ้มครองแก่พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน	2
เพิ่มสิทธิความคุ้มครองแก่พนักงานต้อนรับฯ ตามสถานการณ์ที่เกิดปัญหา	1
ปรับเพิ่มเงินเดือน เพิ่มรายได้ แรงจูงใจ	1
พิจารณาความเหมาะสมของตารางบินในแต่ละเดือน	1
สายการบินแจ้งผลการติดตาม และการแก้ไขปัญหาเสมอ	1
เพิ่มพนักงานเพศชายสำหรับการปฏิบัติหน้าที่บนอากาศยาน	1
สายการบินแก้ปัญหาจริงจัง ไม่ประนีประนอมยอมความ	1

จากตารางที่ 4.15 พบว่าพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ส่วนใหญ่มีความต้องการให้สายการบินประชาสัมพันธ์กฎระเบียบการบิน ข้อควรปฏิบัติ บทลงโทษแก่ผู้โดยสาร จำนวน 8 คน รองลงมา คือ ต้องการให้สายการบินเพิ่มการสื่อสารระหว่างกัน ในองค์กร ปรับความเข้าใจกันของพนักงาน จำนวน 4 คน ลำดับต่อมา ต้องการให้สายการบินประชาสัมพันธ์ แจ้งสิทธิความคุ้มครอง และผลประโยชน์ที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะได้รับเมื่อเกิดปัญหา จำนวน 2 คน นอกจากนี้ ต้องการ ให้เพิ่มสิทธิความคุ้มครองแก่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานตามสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดปัญหา ต้องการให้ปรับเพิ่มเงินเดือน เพิ่มรายได้แรงจูงใจ ต้องการให้พิจารณาความเหมาะสมของตารางบินในแต่ละเดือน ต้องการให้สายการบินแจ้งผลการติดตาม และการแก้ไขปัญหาเสมอ ต้องการให้เพิ่มพนักงานเพศชายสำหรับการปฏิบัติหน้าที่บนอากาศยาน และต้องการให้สายการบินแก้ปัญหาจริงจัง ไม่ประนีประนอมยอมความ จำนวน 1 คน เท่ากัน โดยจัดแยกเป็นหมวดหมู่ได้ดังนี้

1) การให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ด้านสิทธิ และระเบียบความปลอดภัย

- ต้องการให้สายการบินประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎระเบียบการบิน ข้อควรปฏิบัติ บทลงโทษต่าง ๆ จากการที่ผู้โดยสารกระทำผิด เนื่องจากผู้โดยสารมีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม การรับรู้ การเข้าใจ ความคาดหวัง ความต้องการ ความเข้าใจที่ไม่เท่ากัน จึงมักก่อให้เกิดปัญหาในการเดินทางด้วยเครื่องบินอยู่เสมอ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับเรื่องข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังกล่าวก่อนการเดินทาง จะทำให้ผู้โดยสารรับรู้ และมีแนวทางในการปฏิบัติตน ได้อย่างเหมาะสม จะช่วยลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นระหว่างผู้โดยสารกับพนักงานต้อนรับบนอากาศยานได้

- ต้องการให้สายการบินประชาสัมพันธ์ แจ้งสิทธิ ความคุ้มครอง และผลประโยชน์ที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะได้รับเมื่อเกิดปัญหา จากการสัมภาษณ์พบว่า พนักงานต้อนรับบนอากาศยานหรือแม้แต่พนักงานในหน่วยงานอื่นของสายการบิน ยังไม่ค่อยทราบถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของแรงงาน การคุ้มครองทางด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ที่ตนพึงได้รับ หรือรับทราบเพียงแต่บางส่วน เมื่อเกิดปัญหา จึงไม่ทราบว่าต้องปฏิบัติตนอย่างไร ทำให้ไม่สามารถเรียกร้องสิทธิได้เท่าที่ควรจะได้รับเมื่อเกิดปัญหา

2) การสนับสนุนส่งเสริมการสื่อสารในองค์กร

- ต้องการให้เพิ่มการสื่อสาร ในองค์กร ปรับความเข้าใจกัน สาเหตุหนึ่งที่เป็นปัจจัยหลักในการก่อให้เกิดปัญหาในองค์กรหรือการทำงานเป็นทีม คือ ขาดการสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารกันระหว่างบุคคลจะช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ซึ่งจะช่วยลดปัญหา ความเข้าใจผิด อคติ การคาดการณหรือตัดสินใจที่ผิดพลาดได้ ดังนั้นหากองค์กรมีการส่งเสริมการสื่อสารพูดคุยกัน ในองค์กรหรือระหว่างแผนก จะช่วยให้ปัญหาด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ลดลงได้

3) การสร้างแรงจูงใจด้านสวัสดิการ และสิทธิความปลอดภัย

- ต้องการให้สายการบินเพิ่มสิทธิ ความคุ้มครองแก่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานในการปฏิบัติหน้าที่ ตามสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดปัญหา ปกติสายการบินจะมีสวัสดิการในการรักษาพยาบาล เช่น การทำประกันอุบัติเหตุ และประกันสุขภาพแบบกลุ่มให้กับพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน แต่เนื่องด้วยสถานการณ์ในปัจจุบัน ได้มีการระบาดของโรคติดต่อ ประเภทโรคที่เกี่ยวกับระบบทางเดินหายใจ เช่น โรคโควิด-19, โรคซาร์ส (SARS) เป็นต้น ที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อพนักงานต้อนรับบนอากาศยานซึ่งเป็นบุคคลที่ต้องสัมผัส และเผชิญหน้ากับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานตลอดเวลา จึงมีความต้องการให้สายการบินให้ความสำคัญในการเพิ่มสิทธิ



และสวัสดิการเพื่อป้องกันหรือเยียวยา เช่น การทำประกัน โควิด-19 ให้แก่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานทุกคนหรือเพิ่มค่ารักษาพยาบาลมากขึ้นกว่าเดิม

- ต้องการให้สายการบินปรับเพิ่มเงินเดือน เพิ่มรายได้ แรงจูงใจ จากการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน พบว่า บางสายการบินยังไม่มีนโยบายในการปรับเพิ่มฐานเงินเดือนพื้นฐาน (Basic Salary) ให้กับพนักงาน จึงทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจ และความสุขในการปฏิบัติงาน และไม่ยอมให้ความสำคัญกับงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งอาจจะส่งผลต่อความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ได้

#### 4) การพิจารณาปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความปลอดภัย

- ต้องการให้สายการบินพิจารณาการจัดตารางบินในแต่ละเดือนให้เหมาะสม การกำหนดตารางบินของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน โดยฝ่ายที่ดูแลเรื่องตารางการปฏิบัติงานของสายการบิน ซึ่งถูกควบคุมให้เป็นไปตามกฎระเบียบข้อกำหนดที่ออกโดยสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย แต่ในบางครั้งอาจจะมีปัจจัยอื่นที่อาจมีผลต่อความปลอดภัย เช่น การเดินทางไปยังเมืองปลายทางที่มีอากาศหนาวติดต่อกันหลายครั้ง การถูกเลือกให้ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลากลางคืนเป็นระยะติดต่อกันหลาย ๆ วัน การจัดให้มีระยะเวลาพักผ่อนที่น้อย และไม่เพียงพอ เป็นต้น ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ อาจมีผลต่อสุขภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ทำให้ร่างกายอ่อนแอเหนื่อยล้าสะสม ซึ่งมีผลต่อความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

- ต้องการให้สายการบินเพิ่มพนักงานเพศชายสำหรับการปฏิบัติงานบนอากาศยานในแต่ละเที่ยวบิน จากการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 6 สายการบิน พบว่า มีจำนวน 2 สายการบิน ที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานเป็นเพศหญิงทั้งหมด ดังนั้นจึงมีพนักงานบางส่วนมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานบนเที่ยวบิน บ่อยครั้งที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานเพศหญิงมักจะถูกผู้โดยสารทำร้าย ลวนลามทางเพศ ใช้คำพูดไม่เหมาะสม หรือแม้แต่การต้องยกสิ่งของ อุปกรณ์ที่มีน้ำหนักมาก ๆ ดังนั้น จึงมีความต้องการให้สายการบินเล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้มีหรือเพิ่มพนักงานต้อนรับบนอากาศยานเพศชาย เพื่อปฏิบัติงานในห้องโดยสาร เพื่อการแก้ไขปัญหา และลดการเกิดปัญหาดังกล่าว

#### 5) การให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหา และแจ้งผลให้พนักงานทราบ

- ต้องการให้สายการบินแจ้งผลการติดตาม และการแก้ไขปัญหาเสมอ จากการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน พบว่าบางครั้งปัญหาที่เคยแจ้งรายงานให้สายการบินทราบ แต่ไม่มีการถูกดำเนินการแก้ไขอย่างจริงจัง ไม่มีการแจ้งรายงานความคืบหน้า และไม่แจ้งรายงานความก้าวหน้าหรือประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบเพิ่มเติม

- ต้องการให้สายการบินแก้ปัญหาจริงจัง ไม่ประนีประนอมยอมความ จากข่าวสารที่เคยเกิดขึ้น บ่อยครั้งที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานได้รับปัญหาด้านความปลอดภัยจากการปฏิบัติหน้าที่ในห้องโดยสารทั้งทางด้านร่างกายหรือจิตใจ ทั้งจากผู้โดยสารหรือเพื่อนร่วมงาน แต่หลังจากที่มีการรายงานปัญหาให้สายการบินทราบ มักจะถูกขอร้องให้เป็นฝ่ายยินยอมประนีประนอมปัญหา หรือบางครั้งพนักงานต้อนรับบนอากาศยานต้องเป็นฝ่ายขอโทษ ยอมรับผิด แม้ว่าตนเองไม่ได้ทำผิด ซึ่งปัญหาดังกล่าวนอกจากจะเป็นผู้ถูกละเมิดทางร่างกายแล้ว ยังส่งผลต่อจิตใจของพนักงานอีกด้วย พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจึงมีความต้องการให้สายการบินแก้ไขปัญห และให้ความยุติธรรม เป็นพื้นฐานของความถูกต้อง ให้ความสำคัญต่อพนักงานที่เป็นฝ่ายถูกละเมิดมากกว่าการยินยอมยุติปัญหาเพื่อรักษาภาพลักษณ์ของสายการบิน

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านนโยบายการคุ้มครองสวัสดิภาพจากผู้บริหาร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานดังกล่าว มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังนี้

##### 4.3.1 ผลการวิเคราะห์การส่งเสริมนโยบายการคุ้มครองสวัสดิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เกี่ยวกับความต้องการส่งเสริมนโยบายการคุ้มครองสวัสดิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ได้คำตอบจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

**ตารางที่ 4.16** ความคิดเห็นในการส่งเสริมนโยบายการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

ความคิดเห็นในการส่งเสริมนโยบาย	จำนวน (คน)
ไม่เห็นด้วย	0
เห็นด้วย	4
รวม	4

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานทุกคน เห็นด้วยกับนโยบายในการส่งเสริมการคุ้มครองสวัสดิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ซึ่งมีผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 1 มีความคิดเห็นว่า “เห็นด้วยที่จะให้มีการส่งเสริมเกี่ยวกับมาตรการ และนโยบายการคุ้มครองสวัสดิภาพทางด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน และควรจะเป็นการส่งเสริมทุกฝ่าย ทุกหน่วยงาน ทั้งระบบในสายการบิน ซึ่งหลังจากที่ประเทศไทยโดนปัญหาการติดธงแดงจากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) นั้น ทำให้สายการบินต่าง ๆ ได้มีการปรับปรุงตนเองมากขึ้น เพื่อให้ได้มาตรฐานระดับสากลเป็นที่ยอมรับมากขึ้น ดังนั้นจึงเห็นด้วยหากจะมีการส่งเสริมนโยบายดังกล่าว”

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 2 มีความคิดเห็นว่า “เห็นด้วยกับการที่จะส่งเสริมสนับสนุน นโยบายดังกล่าว พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จะได้ทราบถึงการที่องค์กร และแผนกให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานกับลูกค้าโดยตรง เพื่อให้พนักงานได้เข้าใจถึงสิทธิ์ของตนเองในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อเกิดปัญหาหรือมีเหตุการณ์ที่ไม่ปลอดภัย โดยที่ความรู้หรือความเข้าใจตรงนี้จะเป็สิ่งที่ทำให้พนักงานสามารถนำมาอธิบายให้กับผู้โดยสารหรือเพื่อนร่วมงานได้เข้าใจ เพื่อใช้เป็นการป้องกันตนเองจากการถูกละเมิดสิทธิ์หรือถูกคุกคาม ณ ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานได้”

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 3 มีความคิดเห็นว่า “เห็นด้วยที่จะมีการส่งเสริม และเพิ่มมาตรการเกี่ยวกับนโยบายในการคุ้มครองสวัสดิภาพทางด้านความปลอดภัยตรงนี้ เพราะในปัจจุบันยังมีผู้โดยสารหรือนักท่องเที่ยวที่ยังมีความคิดในแง่ลบกับพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน และไม่เชื่อฟังคำแนะนำต่าง ๆ ในขณะที่เดินทางบนเครื่องบิน ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญหากผู้โดยสารหรือนักท่องเที่ยว ควรที่จะได้รับความรู้หรือการประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้อง หรือแม้แต่สายการบินเองแต่ละสายการบินควรที่จะมีมาตรฐานในการดูแลที่ด้านความปลอดภัยที่เหมือนกัน อะไรที่ห้ามก็ควรห้ามให้เหมือนกัน อะไรที่ทำได้ก็ควรทำได้เหมือนกัน เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับทราบไปในแนวทางเดียวกัน รวมถึงอยากให้มีการเล็งเห็นถึงความสำคัญ และส่งเสริมทางด้านภาษา หากสายการบินมีเที่ยวบินให้บริการเส้นทางต่างประเทศ องค์กรก็ควรที่จะให้ความสำคัญในเรื่องของการฝึกอบรมภาษาเพิ่มเติมแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานสามารถนำทักษะภาษาที่ฝึกฝนเพิ่มเติมนั้น มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะช่วยลดความเข้าใจผิดระหว่างผู้โดยสารกับพนักงาน และลดปัญหาทางด้านความปลอดภัยได้”

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 4 มีความคิดเห็นว่า “การส่งเสริมมาตรการ และนโยบายในการคุ้มครองดูแลสิทธิความปลอดภัย และสวัสดิภาพของพนักงานเป็นเรื่องที่ดี เมื่อพนักงานรู้สึก ได้รับการคุ้มครองความปลอดภัยจากองค์กร ก็จะส่งผลถึงการปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารได้ดีเหมือนกัน ซึ่งโดยปกติองค์กรหรือสายการบินจะมีหน่วยงานที่คอยดูแลทางด้านความปลอดภัยอยู่แล้ว เมื่อเกิดปัญหา ก็จะมีหน่วยงานที่ช่วยดูแล กำกับ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนั้นจึงไม่ใช่เรื่องยากหรือเป็นปัญหาใด ๆ เลยหากจะมีการส่งเสริม นโยบายหรือเพิ่มมาตรการการคุ้มครองสวัสดิภาพทางด้านความปลอดภัยแก่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานให้เด่นชัดมากยิ่งขึ้นในองค์กร”

#### 4.3.2 ผลการวิเคราะห์การส่งเสริม และสนับสนุนนโยบายในอนาคต

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน พบว่าผู้บริหารแต่ละท่านพิจารณาจากปัญหาหรืออุปสรรคที่สายการบินกำลังประสบอยู่ หรืออาจต้องการส่งเสริมให้ นโยบายเด่นชัด และเป็นรูปธรรมอย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานหรือพนักงานหน่วยงานอื่น ๆ ของสายการบิน ซึ่งมีผลการสัมภาษณ์ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ข้อเสนอแนะส่งเสริมการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงาน จากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
การส่งเสริม และกระตุ้น ให้พนักงานรายงานปัญหา	4
การประกันภัย และคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล	3
การเพิ่มระบบจัดการความปลอดภัยของสายการบิน	2
การให้ความรู้เรื่องสิทธิการคุ้มครองความปลอดภัยแก่พนักงาน	2
การสนับสนุน และขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น	2
การสื่อสาร และแลกเปลี่ยนแนวคิดกับผู้บริหารสูงสุด	2
การดูแลความปลอดภัยในพื้นที่ปฏิบัติงานของพนักงาน	1

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานทุกคน มีความต้องการส่งเสริม และสนับสนุนให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานรายงาน

ปัญหาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ให้สายการบินทราบ รองลงมาคือ ต้องการส่งเสริมการประกันภัย และคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล จำนวน 3 คน ลำดับต่อมา ต้องการส่งเสริมการเพิ่มระบบจัดการความปลอดภัยของสายการบิน ต้องการส่งเสริมการให้ความรู้เรื่องสิทธิ์การคุ้มครองความปลอดภัยแก่พนักงาน ต้องการส่งเสริมการสนับสนุน และขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น และต้องการส่งเสริมการสื่อสาร และแลกเปลี่ยนแนวคิดกับผู้บริหารสูงสุด จำนวน 2 คน เท่ากัน และต้องการส่งเสริมการดูแลความปลอดภัยในพื้นที่ปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 1 คน โดยจัดแยกเป็นหมวดหมู่ได้ ดังนี้

#### 1) การรายงานปัญหา และการสื่อสารในองค์กร

- ประเด็นเรื่อง ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานมีความกล้าในการรายงานปัญหาด้านความปลอดภัยแก่หัวหน้าแผนกหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นหัวข้อที่ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานเห็นด้วยกันมากที่สุด เนื่องจากการรายงานสาเหตุ และปัญหาด้านความปลอดภัยเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการพิจารณา และจัดการทางด้านความปลอดภัย ทำให้สายการบินทราบว่าปัญหาอะไรบ้างเพื่อจะได้แก้ปัญหา ป้องกันไม่ให้ปัญหานั้นเกิดขึ้นในอนาคตหรือบรรเทาความรุนแรงปัญหา รวมถึงเพื่อกำหนดนโยบายในการช่วยเหลือ และคุ้มครองสิทธิ์ด้านความปลอดภัยทั้งทางร่างกาย และจิตใจให้กับพนักงาน

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 3 มีความคิดเห็นว่า “อยากส่งเสริมให้พนักงานมีความกล้าที่จะรายงานเมื่อเกิดปัญหาด้านความปลอดภัย โดยไม่ต้องกังวลว่าเรื่องนั้น ๆ สมควรจะรายงานหรือไม่อย่างไร ไม่ต้องกลัวการถูกลงโทษหรือคิดว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย และให้ดุลยพินิจในการตัดสินใจเป็นหน้าที่ของหัวหน้าแผนกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ช่วยเหลือดูแลด้านนี้”

นอกจากนี้ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 4 ยังเห็นพ้องตรงกันว่า “อยากส่งเสริมหรือผลักดันในการสนับสนุนให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานรายงานปัญหาทางด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นทุกกรณี อย่าคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องเล็กน้อยไม่สำคัญอะไร ไม่อยากมีปัญหากับผู้ใดหรือชี้แจงติดตามผลการรายงาน หากมีการรายงานปัญหาเข้ามา ทางแผนกฯ จะได้นำรายงานต่าง ๆ นั้นมาเป็นข้อมูลในการชี้แจงเป็นแนวทาง และขอควรปฏิบัติตนเกี่ยวกับปัญหาทางด้านความปลอดภัยให้ทุกท่านรับทราบ”

- การสื่อสาร และแลกเปลี่ยนแนวคิดกับผู้บริหารสูงสุด จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน พบว่าผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จำนวน 2 คน ต้องการส่งเสริมให้มีการจัดการประชุม



ภายในบริษัท โดยให้พนักงานระดับปฏิบัติการทุกคนได้มีโอกาสร่วมประชุม พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานกับผู้บริหารระดับสูงสุดของสายการบิน รวมถึงยังได้พูดคุยเกี่ยวกับสิทธิความคุ้มครองทางด้านแรงงาน และสวัสดิการของพนักงานอีกด้วย เนื่องจากมองว่าผู้บริหารที่เกี่ยวข้องนั้นเป็นพนักงานระดับบริหารที่อยู่กึ่งกลางระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ (พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน) กับฝ่ายผู้บริหารสูงสุดของสายการบิน ซึ่งในการรายงานปัญหาด้านความปลอดภัย และข้อร้องเรียนด้านสิทธิความปลอดภัย และสวัสดิภาพของพนักงาน อาจจะยังไม่ครอบคลุมปัญหาที่แท้จริงหรือไม่สามารถชี้แจงรายละเอียดของปัญหาได้ทั้งหมด ดังนั้นหากมีการส่งเสริมนโยบายในการให้พนักงานทุกฝ่ายได้มีโอกาสร่วมประชุมแสดงความคิดเห็นกับผู้บริหารสูงสุดของสายการบิน จะช่วยให้ฝ่ายผู้บริหารสูงสุดได้พิจารณา และช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเต็มที่

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 2 ได้แสดงความคิดเห็นว่า “เคยมีความคิดที่อยากจะส่งเสริมนโยบายหรือมาตรการทางด้านความปลอดภัยด้วยการให้ผู้บริหารสูงสุดของสายการบิน ได้มีโอกาสพบเจอพูดคุยกับพนักงาน เพื่อสอบถามถึงปัญหา ความต้องการการช่วยเหลือ สวัสดิการต่าง ๆ การได้แบ่งปันข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของพนักงาน การรับฟังอย่างเข้าใจเพื่อให้รับทราบถึงปัญหาของพนักงานแต่ละฝ่ายในองค์กร”

- การสนับสนุน และขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จำนวน 2 คน ต้องการกระตุ้น และส่งเสริมมาตรการในเรื่องนี้ และมองว่าเรื่องปัญหาด้านความปลอดภัย และการคุ้มครองสวัสดิภาพเป็นเรื่องของพนักงานทุกคนในสายการบิน เช่น ฝ่ายนักบิน ฝ่ายพนักงานอำนวยความสะดวกในเที่ยวบิน ฝ่ายบริการภาคพื้น ฝ่ายช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน เป็นต้น ดังนั้นทุกฝ่ายควรจะร่วมมือกันในการเฝ้าระวัง ประเมินสถานการณ์ รายงาน แก้ไข และติดตามปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ปล่อยปละละเลย ไม่เพิกเฉย ไม่ปกปิดข้อมูลหรือความผิดใด ๆ ทั้งนี้หากการจัดการปัญหาด้านความปลอดภัย ได้ผลที่ดี และมีประสิทธิภาพจากการที่ทุกหน่วยงานในสายการบินร่วมมือกัน ย่อมจะส่งผลดีทั้งทางตรง และทางอ้อมในเรื่องการลดปัญหาด้านความปลอดภัยที่จะเกิดขึ้นกับพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

## 2) เงินประกัน และค่ารักษาพยาบาล

- การประกันภัย และคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน พบว่าสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีนโยบายช่วยเหลือ และดูแลพนักงานด้วยการทำประกันอุบัติเหตุ และสุขภาพแบบกลุ่ม แบบมีวงเงินค่ารักษาพยาบาลกำหนดเอาไว้ แต่ทั้งนี้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จำนวน 3 คน แสดงความคิดเห็นว่า สิ่งที่สายการบินสนับสนุนให้ นั้น ยังไม่ครอบคลุม

และไม่เพียงพอสำหรับการรักษาพยาบาลในวงรอบระยะเวลา 1 ปี จึงมีแนวคิดที่อยากจะช่วยกระตุ้น และส่งเสริมให้บริษัทช่วยสนับสนุนในประเด็นนี้เพิ่มเติม

### 3) การให้ข้อมูลการคุ้มครองสวัสดิภาพด้านความปลอดภัยแก่พนักงาน

- การให้ความรู้เรื่องสิทธิการคุ้มครองความปลอดภัยแก่พนักงาน เป็นนโยบายที่ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จำนวน 2 คน เห็นว่าพนักงานในแผนกฯ ยังไม่ค่อยมีความรู้ ความเข้าใจในสิทธิของแรงงาน และการคุ้มครองสวัสดิภาพในฐานะพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แบบเข้าใจง่าย ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานได้รับรู้ และสามารถปกป้องสิทธิของตนเมื่อได้รับปัญหาทางด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่

### 4) การส่งเสริมด้านความปลอดภัย

- การเพิ่มระบบจัดการความปลอดภัยของสายการบิน แม้ว่าในปัจจุบันทุกสายการบินจะมีการนำระบบการจัดการความปลอดภัย (SMS: Safety Management System) มาใช้ในการจัดการปัญหาด้านความปลอดภัยกับพนักงานทุกฝ่ายทุกแผนกภายในบริษัท แต่ยังคงมีผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จำนวน 2 คน ที่ได้เสนอ และต้องการส่งเสริมให้มีการเพิ่มขึ้นตอน และแนวทางการจัดการความปลอดภัย หรือแนวคิดที่จะช่วยลดผลกระทบจากปัญหาให้น้อยที่สุด ส่งผลให้พนักงานได้รับประโยชน์สูงสุด เมื่อได้รับปัญหาทางด้านความปลอดภัยจากการปฏิบัติหน้าที่

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 1 เคยเสนอความคิดเห็นแก่ทางระดับผู้บริหารสูงสุดของสายการบินว่า “ควรเพิ่มระบบการคุ้มครองด้านความปลอดภัยแก่พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เช่น การคุ้มครองประกันด้านความปลอดภัยแก่พนักงาน โดยนับตั้งแต่เริ่มมารายงานตัวที่ศูนย์ปฏิบัติการการบินของบริษัท ไม่ใช่การคุ้มครองแค่ระหว่างช่วงเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน และควรที่จะต้องมีการส่งเสริมทางด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานอยู่เรื่อย ๆ”

- การดูแลความปลอดภัยในพื้นที่ปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น พื้นที่ลานจอดรถ พื้นที่บริเวณภายในท่าอากาศยาน ห้องน้ำหรือทางเดินที่ลับตาคน เป็นต้น การส่งเสริม และกระตุ้นมาตรการดังกล่าว แม้จะไม่ได้เกี่ยวข้องกับสิทธิ์ทางด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง แต่ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จำนวน 1 คน มองว่าเป็นเรื่องสำคัญที่จะช่วยป้องกันปัญหาด้านความปลอดภัยทางร่างกายที่อาจจะเกิดขึ้นกับพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ได้ ถือเป็นสวัสดิการการดูแลความปลอดภัยทางกายของพนักงาน มิใช่เป็นการดูแลคุ้มครองสิทธิหลังจากที่เกิดปัญหาแล้ว

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน คนที่ 4 ได้เล่าเหตุการณ์ให้ฟังว่า “เคยมีกรณีที่เกิดเหตุการณ์แอบถ่ายพนักงานต้อนรับบนอากาศยานเพศหญิงในห้องน้ำหญิงของท่าอากาศยาน ซึ่งเรื่องนี้ทางพนักงานคนดังกล่าวได้รับรายงานไปยังหัวหน้าแผนก และฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของสายการบินให้รับทราบทันที แต่ไม่สามารถดำเนินคดีหรือจับกุมผู้กระทำความผิดได้ เนื่องจากเป็นพื้นที่ลับตาคนไม่มีพยาน และไม่มีกล้องวงจรปิดบันทึกภาพ”

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการพิจารณาความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพจากผู้บริหาร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่เป็นตัวแทนของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 6 สายการบิน และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นตัวแทนของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จำนวน 4 สายการบิน ในประเด็นการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ผู้วิจัยได้ข้อมูลความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพทั้งทางด้านร่างกาย ทางด้านจิตใจ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ซึ่งเป็นข้อมูลในการนำไปใช้สัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าว เพื่อการพิจารณาความเป็นไปได้ในเบื้องต้นของข้อเสนอแนะความต้องการการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานแต่ละประเด็น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำเสนอให้ผู้บริหารระดับสูงของสายการบินได้รับทราบปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองสวัสดิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานลำดับต่อไปในอนาคต โดยแบ่งเป็น 1) การพิจารณาข้อเสนอแนะการคุ้มครองสวัสดิภาพทางด้านร่างกาย 2) การพิจารณาข้อเสนอแนะการคุ้มครองสวัสดิภาพทางด้านจิตใจ และ 3) การพิจารณาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการคุ้มครองสวัสดิภาพ ซึ่งมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

##### 4.4.1 การพิจารณาข้อเสนอแนะการคุ้มครองสวัสดิภาพทางด้านร่างกาย

จากปัญหาข้อเสนอแนะความต้องการการคุ้มครองสวัสดิภาพทางด้านร่างกายในแต่ละประเด็นของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จำนวน 12 คน เมื่อนำไปสัมภาษณ์ความคิดเห็นจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เพื่อให้ได้แนวคิด มุมมองของการจัดการ การบริหาร การพิจารณาความเป็นไปได้หรืออุปสรรคที่มีข้อจำกัดต่าง ๆ ในแต่ละประเด็น ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

- 1) เงินประกัน และค่ารักษาพยาบาล

- พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 9 คน ต้องการคำรักษาพยาบาล และวงเงินประกันที่ครอบคลุมกว่าเดิม ข้อเสนอแนะดังกล่าวนี้เป็นความต้องการที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานส่วนใหญ่ต้องการให้ผู้บริหารของสายการบินได้ทบทวน และพิจารณาเพิ่มเติม เนื่องจากประกันอุบัติเหตุประกันสุขภาพแบบกลุ่ม และวงเงินคำรักษาพยาบาลที่ได้รับอาจจะยังไม่ครอบคลุมหรือมีความคุ้มครองไม่เพียงพอเมื่อได้รับปัญหาหนัก ๆ หรือรุนแรงทางด้านร่างกาย เช่น การผ่าตัดด้วยวิธี การเจ็บป่วยเรื้อรัง การติดตามรักษาอาการป่วยที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายระยะยาว ต่อเนื่อง เป็นต้น ประเด็นนี้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ อุปสรรคข้อจำกัด และข้อคิดเห็นเบื้องต้นในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน ดังนี้

- อุปสรรคหรือข้อจำกัดของประเด็นนี้ แต่ละสายการบินจะมีสวัสดิการด้านคำรักษาพยาบาลพื้นฐานเบื้องต้นให้แก่พนักงานทุกคนอยู่แล้ว คือ ระบบการรักษาพยาบาลด้วยกองทุนประกันสังคม แต่บางสายการบินอาจจะไม่มีสวัสดิการนอกเหนือจากประกันสังคมเพิ่มเติมอีก เช่น ประกันอุบัติเหตุหรือประกันสุขภาพแบบกลุ่ม ซึ่งจะมีเงื่อนไข ระยะเวลา ประเภทของการประกัน และวงเงินคำรักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน ซึ่งถือเป็นสวัสดิการที่สายการบินเพิ่มให้แก่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานที่นอกเหนือเกินกว่าที่กฎหมายได้กำหนดเอาไว้ นอกจากนี้การเพิ่มวงเงินรักษาพยาบาลนับว่าเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายให้กับบริษัท ยิ่งโดยเฉพาะในสภาวะปัจจุบันที่สายการบินมีปัญหาด้านรายได้ และสถานะทางการเงิน ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงของสายการบินอาจจะไม่พิจารณาข้อเสนอดังกล่าว

- ข้อคิดเห็นการพิจารณาในเบื้องต้น เนื่องจาก ในกรณีดังกล่าวนี้เป็นข้อเสนอแนะที่ปกติสายการบินได้มีมาตรการการทำประกันอุบัติเหตุประกันสุขภาพแบบกลุ่มให้กับพนักงานอยู่แล้ว ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสามารถใช้สิทธิรักษาพยาบาลทั้งในส่วนของประกันสังคม และประกันแบบกลุ่มเพิ่มเติม แต่จากที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานได้เสนอมานั้น ทางผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน กล่าวว่า ปัจจุบันยังไม่ได้รับข้อเสนอแนะหรือปัญหาในเรื่องดังกล่าวมากนัก เพราะผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเจ็บป่วย และรักษาพยาบาลในแต่ละปีอาจจะยังมีรายงานไม่มาก แต่อย่างไรก็ตามจะพิจารณาจากประวัติการลาป่วย ติดตามสอบถามจากพนักงานต้อนรับบนอากาศยานที่คาดว่าจะมีปัญหาจากการเจ็บป่วยเรื้อรังที่ต้องติดตามอาการป่วยอย่างต่อเนื่อง และต้องเสียค่าใช้จ่ายระยะยาว เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการรายงานปัญหา และนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสายการบินเพื่อพิจารณาความเป็นไปได้ในการขอเพิ่มคำรักษาพยาบาล และวงเงินประกันที่มากขึ้นหรือครอบคลุมมากกว่าเดิม



- พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 2 คน ต้องการให้บริษัทสำรองจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลให้พนักงาน ซึ่งค่ารักษาพยาบาลเมื่อได้รับความเจ็บป่วยหรือค่าพยาบาลอื่น ๆ เช่น ค่าตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ถือเป็นสวัสดิการพื้นฐานที่สายการบินได้คุ้มครองดูแล และมอบให้แก่พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ซึ่งพนักงานทุกคนได้รับการดูแลเป็นอย่างดี แต่ปัญหาในประเด็นนี้คือนโยบายในการเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าดำเนินการของสายการบินที่ให้พนักงาน โดยให้พนักงานจ่ายค่ารักษาไปก่อนจากนั้นจึงนำไปเสร็จมาทำการเบิกคืน แต่พบว่าบางสายการบินใช้เวลาในการจ่ายเงินคืนนานมากกว่า 6 เดือน ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจจะส่งผลให้พนักงานไม่ได้รับความสะดวกจากระบบการเบิกจ่ายเงินที่ซับซ้อน หรือมีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในกรณีที่มียอดเงินค่ารักษาพยาบาลจำนวนสูง ทำให้พนักงานไม่ยอมไปพบแพทย์เพื่อรักษาหรือรับการตรวจร่างกายตามที่จำเป็น ประเด็นนี้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ อุปสรรคข้อจำกัด และข้อคิดเห็นเบื้องต้นในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน ดังนี้

- อุปสรรคหรือข้อจำกัดของประเด็นนี้ ระบบขั้นตอน และวิธีการในการเบิกจ่ายเงินคืนแก่พนักงานหรือปัญหาด้านสภาพคล่องทางการเงินของแต่ละสายการบินเป็นอุปสรรคในการสำรองเงินสดเมื่อมีความต้องการให้กับพนักงานทันที

- ข้อคิดเห็นการพิจารณาในเบื้องต้น ผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยานยังไม่ค่อยได้รับรายงานเกี่ยวกับปัญหานี้มากนัก แต่หากมีการรายงานหรือได้รับข้อมูลด้านนี้มากขึ้น จะนำเสนอปัญหาให้ผู้บริหารฝ่ายการเงิน และบัญชีของสายการบินได้รับทราบ เพื่อหาแนวทางพิจารณาร่วมกันในการกำหนดขั้นตอน และวิธีการการสำรองเงินจ่ายแบบใหม่ โดยที่ไม่ต้องให้พนักงานสำรองเงินจ่ายไปก่อนหรือไม่ต้องรอคอยขั้นตอนดำเนินการเบิกเงินคืนที่ใช้เวลานาน

## 2) ระเบียบการลางาน และการผ่อนปรน

- พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 4 คน ต้องการได้รับการผ่อนปรนให้ลาหยุดได้โดยไม่ถูกหักเบี่ยชยัน ทั้งนี้เบี่ยชยันเป็นรายได้เพิ่มอีกส่วนหนึ่งที่ผู้บริหารของสายการบินต้นทุนต่ำ มักจะนำมาใช้ส่งเสริมกำลังใจให้พนักงานขยัน และตั้งใจในการปฏิบัติงาน แต่การจ่ายเบี่ยชยันรายเดือนแก่พนักงานนั้น จะมีข้อกำหนด และหลักเกณฑ์พิจารณา มิใช่ว่าจะจ่ายให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน โดยไม่มีเงื่อนไขใด ซึ่งปัญหาการตัดเบี่ยชยันจากการลางานของพนักงานส่งผลให้เกิดปัญหาทางด้านความปลอดภัยทางอ้อม เนื่องจากพนักงานไม่ยอมสูญเสียรายได้ส่วนนี้ จึงต้องจำทนฝืนไปทำงานเมื่อร่างกายเจ็บป่วยหรือจิตใจไม่พร้อมในการปฏิบัติงาน



ประเด็นนี้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ อุปสรรคข้อจำกัด และข้อคิดเห็นเบื้องต้นในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน ดังนี้

- อุปสรรคหรือข้อจำกัดของประเด็นนี้ เบื้องต้น ไม่ใช่รายได้หลักตามกฎหมายที่สายการบินต้องพึงจ่ายให้กับพนักงาน ดังนั้นสายการบินจึงมีสิทธิ์ในการที่จะกำหนดเงื่อนไขในการจ่ายได้ เช่น “ในแต่ละเดือนพนักงานจะต้องไม่ลาหยุดงานเลยไม่ว่าจะลาป่วยหรือลา กิจ หากเดือนใดที่มีวันลาให้หักค่าเบี่ยงเบนจากยอดเต็มที่พนักงานจะต้องได้รับทั้งหมดหรือหักจำนวนเงินเบี่ยงเบนตามสัดส่วนของจำนวนวันที่ลา” ซึ่งการที่เบี่ยงเบนเป็นรายได้พิเศษที่สายการบินกำหนดให้ ไม่ได้ถูกบังคับให้จ่ายตามกฎหมายนี้เอง (และหลายสายการบิน ไม่ได้มีสวัสดิการเช่นนี้) จึงทำให้สายการบินต้นทุนค่าหลายสายการบิน สามารถกำหนดหลักเกณฑ์พิจารณา และนโยบายเกี่ยวกับการจ่ายเบี่ยงเบนนี้ได้เอง ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงของสายการบินอาจจะไม่พิจารณาข้อเสนอ ดังกล่าว

- ข้อคิดเห็นการพิจารณาในเบื้องต้นดังกล่าวนี้ เป็นข้อเสนอแนะที่มีข้อจำกัด และอุปสรรคในการเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง แต่อย่างไรก็ตามได้มีการรับเรื่อง และจะนำไปพิจารณาทบทวนหลักเกณฑ์ ข้อตกลง และการผ่อนปรนในการอนุญาตให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานสามารถลางานได้บ้าง โดยอาจจะเป็นการปรับเงื่อนไข เช่น จากข้อกำหนดปัจจุบันที่พนักงานจะถูกตัดเบี่ยงเบนทันทีเมื่อมีการลางาน กำหนดให้พนักงานลาป่วยหรือลา กิจได้ไม่เกินกี่วันต่อรอบระยะเวลาหนึ่งเดือนหรือภายในรอบระยะเวลา 3 เดือน หรือจากข้อกำหนดปัจจุบันที่พนักงานจะถูกตัดเบี่ยงเบน 50% เมื่อลางาน 1 วัน และ 100% เมื่อลางาน 2 วันขึ้นไปในแต่ละเดือน เป็นข้อกำหนดว่าในแต่ละเดือนให้พนักงานลาป่วยหรือลา กิจได้แต่ปรับเปลี่ยนสัดส่วนเปอร์เซ็นต์ของการหักเบี่ยงเบนในอัตราที่น้อยลงกว่าในปัจจุบัน เป็นต้น

• พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 2 คน ต้องการความยืดหยุ่นด้านเหตุผลในการขอลางาน เนื่องด้วยการปฏิบัติหน้าที่บนอากาศยานต้องมีความระมัดระวังในเรื่องความปลอดภัยระดับที่สูงมาก ต้องมีสมาธิ มีความกระฉับกระเฉง สามารถตัดสินใจ และพร้อมรับมือเหตุการณ์ที่ไม่ปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา จึงต้องมีความพร้อมทั้งด้านสภาพร่างกาย และสภาพจิตใจของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน แต่บางครั้งพนักงานต้องไปปฏิบัติหน้าที่ที่ซึ่งไม่มีความพร้อม เช่น อาจจะเจ็บป่วยมีอาการหวัดเล็กน้อย มีน้ตื้นระเล็กน้อย ปวดหลังเล็กน้อยแบบเรื้อรัง ซึ่งเป็นการเจ็บป่วยทางกาย แต่ถ้าจะลางานจะต้องยื่นใบรับรองแพทย์ที่ออก โดยแพทย์จากโรงพยาบาลเท่านั้นเพื่อประกอบการขอลา (แม้จะขอลาป่วยเพียงแค่ 1 วัน) หรือมีเหตุการณ์กระทบกระเทือนด้านจิตใจ ได้รับข่าวร้าย มีภาระกิจติดค้างทำให้กังวลตลอดเวลาในขณะที่ปฏิบัติงาน หากจะลางานก็ต้องมีเหตุผลที่น่าเชื่อถือ เป็นต้น ประเด็นนี้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ อุปสรรค

ข้อจำกัด และข้อคิดเห็นเบื้องต้น ในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน ดังนี้

- อุปสรรคหรือข้อจำกัดของประเด็นนี้ ส่วนใหญ่กฏระเบียบ และวิถีปฏิบัติในการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะถูกกำหนดโดยผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เช่น ผู้จัดการแผนกหรือหัวหน้าฝ่ายกิจการลูกเรือ เพื่อให้การควบคุมเรื่องอัตราพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละวันเป็นไปได้อย่างดี โดยที่การดำเนินงานจะต้องมีการระบุเหตุผลที่สมควร และน่าเชื่อถือ และจะได้รับการพิจารณาอนุญาตจากหัวหน้างานที่เกี่ยวข้อง แต่หลายครั้งที่การดำเนินงานของพนักงานพบว่า มีการแจ้งเหตุผลในการลาที่เป็นเท็จ ข้ออ้างไม่เหมาะสมเนื่องจากพนักงานเกียจคร้าน ไม่อยากปฏิบัติหน้าที่กับเพื่อนร่วมงานบางคน เกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน จึงขอลางาน โดยที่ไม่จำเป็น จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้บริหาร เช่น ผู้จัดการแผนกหรือหัวหน้าฝ่ายกิจการลูกเรือต้องคอยตรวจสอบเพิ่มความเข้มงวด และไม่ผ่อนปรนในการขอลางานของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

- ข้อคิดเห็นการพิจารณาในเบื้องต้น จากปัญหาดังกล่าวโดยปกติแล้วทางแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยานมีหน้าที่ กำกับดูแล เก็บบันทึกประวัติการลางาน รวมถึงเป็นผู้กำหนดกฏระเบียบในการลาของพนักงานในแผนก ซึ่งคิดว่าปัญหาในการขอลางานโดยให้เหตุผลต่าง ๆ นั้น ยังคงต้องคอยมีการตรวจสอบอยู่เสมอ เพื่อป้องกันการขอลางานโดยใช้เหตุผลที่เป็นเท็จ แต่ถ้าพนักงานมีความจำเป็นหรือเหตุผลส่วนตัวในการขอลางานจริง ทางแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยานพร้อมที่จะรับฟังเหตุผลจากพนักงานแบบรายบุคคล อย่างไรก็ตามสำหรับประเด็นการส่งใบรับรองแพทย์ในกรณีลาป่วย 1 วันนั้น ทางผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ได้กล่าวว่าจะพิจารณา ใบบายดังกล่าวอีกครั้ง อาจจะมีการปรับเปลี่ยนให้ในกรณีที่ลาป่วยระยะสั้น 1 วัน ให้ทำการเก็บบันทึกประวัติการลางานเท่านั้นไม่ต้องส่งใบรับรองแพทย์ เนื่องจากพนักงานอาจจะเจ็บป่วยเล็กน้อยจะได้พักผ่อนได้เต็มที่ ไม่ต้องเดินทางไปโรงพยาบาล และเมื่อได้ข้อสรุปแล้วจะทำการเสนอเพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงพิจารณา

### 3) เวลาในการพักผ่อน

- พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 1 คน ต้องการให้เพิ่มเวลาในการพักผ่อนหลังการปฏิบัติงานมากขึ้นกว่าเดิม ประเด็นนี้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคข้อจำกัด และข้อคิดเห็นเบื้องต้น ในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน ดังนี้

- อุปสรรคหรือข้อจำกัดของประเด็นนี้ การจัดการตารางบินหรือตารางสำหรับปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน (Cabin Crew Schedule or Cabin Crew

Roster) จะเป็นหน้าที่ของฝ่ายอำนวยการปฏิบัติการบิน โดยที่มีการใช้หลักเกณฑ์ข้อกำหนดเกี่ยวกับการพักผ่อนของลูกเรือ ตามประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเรื่อง การกำหนดข้อจำกัดเวลาทำการบิน และเวลาปฏิบัติหน้าที่ (Flight time and Flight duty period Limitation) หัวข้อ ช่วงเวลาการพักผ่อนของลูกเรือ (Rest Period) เป็นตัวกำหนด และควบคุมในการจัดตารางบินดังกล่าว ประกอบกับในช่วงที่มีอัตราการเดินทางของผู้โดยสาร และเที่ยวบินหนาแน่นในบางช่วง ทำให้สายการบินต้องมีการจัดตารางบินเพื่อให้สอดคล้อง และเพียงพอต่อการให้บริการผู้โดยสารในช่วงเวลาดังกล่าว ทำให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานมีช่วงเวลาการพักผ่อนแบบเพียงพอพอดี นอกจากนี้ปัญหาระบบการขนส่ง การจราจรติดขัดในเมือง การเดินทางกลับไปยังที่พัก และการมาปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ระยะเวลาการเตรียมตัวเพื่อมาปฏิบัติหน้าที่ เป็นปัญหาที่ส่งผลให้เวลาพักผ่อนของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานลดลงประมาณ 5-6 ชั่วโมงอีกด้วย

- ข้อคิดเห็นการพิจารณาในเบื้องต้นในกรณีปัญหาดังกล่าวนี้ออกไปแล้ว ทางฝ่ายอำนวยการปฏิบัติการบินจะจัดให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานได้พักผ่อนหลังจากที่สิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่ตามกำหนดของประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย อย่างน้อย 24 ชั่วโมง ก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติหน้าที่ในครั้งถัดไป แต่ด้วยปัจจัยอื่นที่สายการบินไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ปัญหาการจราจรติดขัดหรือความล่าช้าอื่นที่ส่งผลให้พนักงานมีเวลาในการพักผ่อนที่น้อยลง จึงขอเสนอให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานต้องใช้การจัดการตนเอง เพื่อให้มีเวลาในการพักผ่อนที่เพียงพอ ไม่กระทบกับช่วงเวลานอนพักผ่อน สำหรับการขอขยายเวลาในการพักผ่อนนั้น ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน มีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าในบางช่วงเวลาเช่น ฤดูกาลการท่องเที่ยว เทศกาลต่าง ๆ ที่สายการบินต้องให้บริการแก่ผู้โดยสารจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถขยายระยะเวลาการพักผ่อนของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานให้มากกว่า 24 ชั่วโมงตามที่กำหนดได้ จึงต้องขอความร่วมมือจากพนักงานในการจัดการช่วงเวลาการพักผ่อนของตนเองให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่

#### 4) การได้รับการคุ้มครอง และติดตามช่วยเหลือ

- พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 2 คน ต้องการให้มีผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลช่วยเหลือ และช่วยแก้ปัญหา ประเด็นนี้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ อุปสรรคข้อจำกัด และข้อคิดเห็นเบื้องต้นในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน ดังนี้

- อุปสรรคหรือข้อจำกัดของประเด็นนี้ คือ นโยบาย ขั้นตอนวิธีการ หรือการมอบหมายหน้าที่ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องในการติดตามช่วยเหลือเมื่อพนักงานต้อนรับบนอากาศยานได้รับปัญหานอกเวลาการปฏิบัติงาน (ช่วงเวลากลางคืน) ยังไม่มีการระบุอย่างชัดเจน
- ข้อคิดเห็นการพิจารณาในเบื้องต้นในกรณีปัญหาดังกล่าวนี้ ปกติแล้วเมื่อพนักงานต้อนรับบนอากาศยานประสบปัญหา และต้องเดินทางไปสถานีตำรวจเพื่อลงบันทึกประจำวันหรือต้องเดินทางไปให้ปากคำที่ศาล จะมีเจ้าหน้าที่ของสายการบิน เช่น หัวหน้าฝ่ายพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายความปลอดภัยหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายภาคพื้นดินติดตามไปด้วย แต่ในบางกรณีเช่น เกิดปัญหาในเที่ยวบินกลางคืนซึ่งไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ที่แผนก ทำให้ไม่มีใครสามารถติดตามไปช่วยเหลือพนักงานต้อนรับบนอากาศยานที่ได้รับปัญหาได้ ทางผู้บริหารเกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานได้กล่าวว่า จะพิจารณาโยบายดังกล่าวอีกครั้ง โดยจะทำการประชุมร่วมกับฝ่ายปฏิบัติการทั้งหมดเพื่อกำหนดระบบ ขั้นตอน วิธีการช่วยเหลือ และติดตามพนักงานต้อนรับบนอากาศยานเมื่อได้รับปัญหาในเที่ยวบินช่วงกลางคืนหรือนอกเหนือเวลางานปกติ และเมื่อได้ข้อสรุปแล้วจะทำการเสนอเพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงพิจารณา

#### 4.4.2 การพิจารณาข้อเสนอแนะการคุ้มครองสวัสดิภาพทางด้านจิตใจ

จากปัญหาข้อเสนอแนะความต้องการการคุ้มครองสวัสดิภาพทางด้านจิตใจในแต่ละประเด็นของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จำนวน 12 คน เมื่อนำไปสัมภาษณ์ความคิดเห็นจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เพื่อให้ได้แนวคิด มุมมองของการจัดการ การบริหาร การพิจารณาความเป็นไปได้หรืออุปสรรคที่มีข้อจำกัดต่าง ๆ ในแต่ละประเด็น ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

##### 1) การได้รับคำปรึกษาหรือเยียวยาทางจิตวิทยา

- พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 8 คน ต้องการให้มีจิตแพทย์หรือนักจิตวิทยาผู้เชี่ยวชาญในการรับฟัง และปรึกษาปัญหา ซึ่งโดยปกติแล้วการรายงาน และรับฟังปัญหา จะเป็นหน้าที่ของผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน แต่บุคคลเหล่านั้นอาจจะไม่ได้มีความรู้ด้านจิตวิทยาในการรับฟัง และให้คำปรึกษาหรือพนักงานต้อนรับบนอากาศยานบางคนมองว่า บุคคลที่จะขอคำปรึกษาดังนั้นเป็นหัวหน้าที่ดูแลตน ทำให้อาจจะรู้สึกไม่กล้าที่จะปรึกษาหรือรายงานปัญหาที่ ได้พบมา เนื่องจากเกรงว่าจะได้รับการตำหนิ ถูกลงโทษ หรือถูกเพ่งเล็งว่ามีปัญหา ประเด็นนี้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคข้อจำกัด และข้อคิดเห็นเบื้องต้นในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน ดังนี้



- อุปสรรคหรือข้อจำกัดของประเด็นนี้ แม้ว่าการมีนักจิตวิทยา หรือ จิตแพทย์ที่คอยให้คำปรึกษาประจำสายการบินนั้นจะเป็นสิ่งที่ดี แต่จะเป็นการเพิ่มรายจ่ายของสาย การบินในการจ้างบุคคลเพิ่มเติม และอีกประการหนึ่งคือ ปัญหาที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ได้รับนั้น ไม่ได้พบบ่อยมากนัก จึงอาจจะไม่คุ้มค่าใช้จ่ายในการจ้างผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้น ให้มาประจำ สายการบิน และคอยให้คำปรึกษาแก่พนักงานที่ได้รับผลกระทบปัญหาทางด้านจิตใจ

- ข้อคิดเห็นการพิจารณาในเบื้องต้น โดยปกติหัวหน้าแผนกสามารถที่ จะรับรายงานรับฟังปัญหาด้านความปลอดภัยทางด้านจิตใจจากพนักงานได้ แต่อาจจะไม่สามารถ ช่วยแก้ปัญหาได้หากพนักงานเผชิญอยู่ในสภาวะปัญหาทางด้านจิตใจที่รุนแรงหรือเรื้อรัง จึงเห็น ด้วยกับการที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานควรจะได้รับคำปรึกษาปัญหาทางด้านจิตใจจากการ ปฏิบัติหน้าที่หรือที่มีส่วนต่อการปฏิบัติหน้าที่ ทางผู้บริหารเกี่ยวข้องกับส่วนงานกิจการพนักงาน ต้อนรับบนอากาศยาน จะพิจารณา ily โยบายดังกล่าวอีกครั้งเพื่อหาแนวทางให้พนักงานต้อนรับบน อากาศยาน ได้มีที่ปรึกษาปัญหาทางด้านจิตใจ เช่น สายการบินอาจจะร่วมมือกับ โรงพยาบาลที่มี จิตแพทย์หรือนักจิตวิทยาเพื่อรับฟังปัญหาหรือให้คำปรึกษาเมื่อมีเวลาว่างหลังจากเสร็จสิ้นการ ปฏิบัติหน้าที่ (ซึ่งอาจจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม) นอกจากนี้จะเสนอให้พนักงานสามารถไปขอ คำปรึกษาจากจิตแพทย์ที่สถาบันเวชศาสตร์การบิน โรงพยาบาลภูมิพล อีกแห่งด้วย และเมื่อได้ ข้อสรุปแล้วจะทำการเสนอเพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงพิจารณาในนโยบายดังกล่าว

## 2) องค์กรรับฟัง และเข้าใจปัญหาของพนักงาน

- พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 3 คน ต้องการให้สายการบินเปิด โอกาส และรับฟังปัญหา ไม่มีอคติ และต้องให้ความสำคัญกับพนักงาน จากการสัมภาษณ์ พนักงานต้อนรับบนอากาศยานบางคนพบว่า สาเหตุหนึ่งที่พนักงานไม่รายงานให้ผู้บริหารหรือ หัวหน้าแผนกรับทราบเมื่อเกิดปัญหาด้านความปลอดภัย เนื่องจากรู้สึกว่ายสายการบินไม่รับฟัง และ ตัดสินให้พนักงานเป็นฝ่ายผิดเสมอ ประเด็นนี้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ อุปสรรคข้อจำกัด และข้อคิดเห็นเบื้องต้นในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการนำเสนอผู้บริหาร ระดับสูงของสายการบิน ดังนี้

- อุปสรรคหรือข้อจำกัดของประเด็นนี้ คือ การมีอคติทางด้านความคิด ความรู้สึก และขาดการสื่อสาร พูดคุยซึ่งกันของพนักงานแต่ละฝ่ายในองค์กร

- ข้อคิดเห็นการพิจารณาในเบื้องต้น ปัญหาดังกล่าวเกี่ยวข้องกับ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานตน โดยตรงในฐานะของ ผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนกที่ถูกพนักงานมองว่ามีอคติ และไม่เข้าข้างพนักงานเมื่อเกิดปัญหา จึงมี ความคิดเห็นว่า อยากให้พนักงานที่ประสบปัญหาควรรายงานปัญหาให้ทางแผนกฯ รับทราบทุก



กรณี แต่เมื่อใดก็ตามที่รู้สึกว่าคุณบริหารหรือหัวหน้าแผนกมีอคติ ไม่ให้ความยุติธรรม ถูกเข้าใจผิด รู้สึกผิดหวัง ไม่พอใจในการตัดสินใจปัญหาที่เกิดขึ้น ให้พนักงานสามารถอุทธรณ์เพื่อขอพูดคุยส่วนตัว เพื่อขอให้ทบทวนใหม่ ขอคำชี้แจงเพิ่มเติม หรือแสดงความคิดเห็นได้เสมอ อาจจะเป็นช่องทางในการพูดคุยส่วนตัว ทาง โทรศัพท์ อีเมลล์ หรือการแสดงความคิดเห็นทางกล่องแสดงความคิดเห็น

### 3) ระเบียบการลางาน และการผ่อนปรน

- พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 3 คน ต้องการให้ลาหยุดได้ เมื่ออยู่ในสภาวะจิตใจ และอารมณ์ไม่ปกติ เนื่องจากสภาวะ และอารมณ์ที่ไม่ปกติทางด้านจิตใจ ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ทางด้านความปลอดภัย และการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน และบางครั้งปัญหาเหล่านั้นเกิดขึ้นแบบฉับพลันทันทีก่อนเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่เพียงไม่กี่ชั่วโมงประเด็นนี้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ อุปสรรคข้อจำกัด และข้อคิดเห็นเบื้องต้นในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน ดังนี้

- อุปสรรคหรือข้อจำกัดของประเด็นนี้ ในบางช่วงเวลา เช่น ฤดูกาลการท่องเที่ยว เทศกาลต่าง ๆ ที่สายการบินต้องให้บริการผู้โดยสารจำนวนมาก ทำให้สายการบินไม่อนุญาตให้พนักงานลางานเนื่องจากอัตรากำลังพนักงานต้อนรับบนอากาศยานไม่เพียงพอ ซึ่งหากมีการลางานในช่วงเวลาดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อสายการบิน และการเดินทางของผู้โดยสารได้ นอกจากนี้มีประวัติพบว่าพนักงานต้อนรับบนอากาศยานบางคนขอลาแบบฉุกเฉิน (Emergency Leave) ด้วยเหตุผลการได้รับปัญหาทางด้านจิตใจที่เป็นเท็จ ทำให้ผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนกไม่เชื่อเหตุผล และเข้มงวดในการขอลาแบบฉุกเฉิน (Emergency Leave)

- ข้อคิดเห็นการพิจารณาเบื้องต้น สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ส่วนใหญ่จะมีกฎระเบียบสำหรับการลาแบบฉุกเฉินนี้อยู่แล้ว จึงมีกลุ่มพนักงานต้อนรับบนอากาศยานของบางสายการบินเท่านั้นที่ได้รับปัญหา ผู้วิจัยจึงได้ข้อมูลการสัมภาษณ์จากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานของสายการบินที่ยังไม่มีกฎระเบียบดังกล่าวว่าจะมีการพิจารณาการทบทวนกฎระเบียบการลาแบบฉุกเฉิน (Emergency Leave) เมื่อได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจเพิ่มเติม เพราะมองว่าปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อปฏิบัติหน้าที่ด้านความปลอดภัยบนอากาศยาน นอกจากนี้จะทบทวน และหาแนวทางในการแก้ปัญหา รวมถึงการวางแผนเกี่ยวกับอัตราพนักงานต้อนรับบนอากาศยานที่ไม่เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ในช่วงระยะเวลาที่มีอัตราเที่ยวบิน และการเดินทางของผู้โดยสารจำนวนหนาแน่น เพื่อป้องกันปัญหาการ

ขาดแคลนแรงงานจากการลางาน และปัญหาการไม่อนุญาตให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานลา  
งานไม่ว่ากรณีใด

#### 4.4.3 การพิจารณาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการคุ้มครองสวัสดิภาพ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมทั้งหมดเป็นข้อเสนอแนะที่พนักงานมีความต้องการเสนอไป  
ยังฝ่ายผู้บริหารของสายการบิน ซึ่งมีส่วนช่วยในการส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้  
อย่างมีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยในการทำงาน ถือเป็น การเรียกร้องเพื่อช่วยในการคุ้มครอง  
สวัสดิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ จากข้อเสนอแนะความต้องการเพิ่มเติมสำหรับการคุ้มครองสวัสดิ  
ภาพในแต่ละประเด็นของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จำนวน 12 คน เมื่อนำไปสัมภาษณ์ความ  
คิดเห็นจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เพื่อให้ได้แนวคิด  
มุมมองของการจัดการ การบริหาร การพิจารณาความเป็นไปได้หรืออุปสรรคที่มีข้อจำกัดต่าง ๆ ใน  
แต่ละประเด็น ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

##### 1) การให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ด้านสิทธิ และระเบียบความปลอดภัย

- พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 8 คน ต้องการให้มีการ  
ประชาสัมพันธ์กฎระเบียบการบิน ข้อควรปฏิบัติ บทลงโทษแก่ผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้น เนื่องจาก  
พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นบนเที่ยวบินนั้น มักจะเกิดขึ้นระหว่างพนักงานต้อนรับบนอากาศยานกับ  
ผู้โดยสารเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นหากมีการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้โดยสารจะสามารถช่วยลด  
ปัญหากรณีที่เกิดจากผู้โดยสารเป็นต้นเหตุ ถือเป็น การเรียกร้องที่จะช่วยส่งเสริมการคุ้มครองสวัสดิ  
ภาพด้านความปลอดภัยทางอ้อมที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานมีความต้องการมากที่สุดประเด็น  
นี้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ อุปสรรคข้อจำกัด และข้อคิดเห็นเบื้องต้นในการ  
พิจารณาความเป็นไปได้ในการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน ดังนี้

- อุปสรรคหรือข้อจำกัดของประเด็นนี้ ส่วนใหญ่สายการบินต้นทุนต่ำ  
ในประเทศไทยจะมีระเบียบข้อปฏิบัติ และแนวทางในการให้บริการผู้โดยสารที่เหมือนกัน แต่  
พบว่ามีราย ละเอียดปลีกย่อยบางส่วนที่อาจจะแตกต่างกันบ้าง ซึ่งปัญหาจากการที่วางแนวทางการ  
ปฏิบัติที่ไม่เหมือนกันทุกสายการบิน ทำให้ผู้โดยสารเกิดความเข้าใจผิดเพราะ ได้รับการปฏิบัติไม่  
เหมือนกับที่เคยได้รับประสบการณ์จากสายการบินอื่นมาก่อน บางสายการบินยินยอมอนุโลมให้  
ผู้โดยสารกระทำได้ในบางเรื่อง ในขณะที่สายการบินอีกแห่งไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารกระทำเช่นนั้น  
ได้ เช่น การเก็บกระเป๋าสัมภาระใบเล็กบนหน้าตักผู้โดยสารขณะที่เครื่องบินกำลังจะบินขึ้นหรือลง  
สู่ท่าอากาศยาน เป็นต้น หรือผู้โดยสารบางคนไม่เคยเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินมาก่อน และไม่มี  
ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตนในฐานะผู้โดยสารเลย ดังนั้นทางผู้บริหาร และหัวหน้าแผนกฯ จะ

ทบทวนข้อเสนอแนะดังกล่าว และเมื่อได้ข้อสรุปแล้วจะทำการเสนอเพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงพิจารณา

- ข้อคิดเห็นการพิจารณาในเบื้องต้น ในปัจจุบันมีบางสายการบินได้ใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้โดยสารหรือประชาชนทั่วไปได้ทราบเกี่ยวกับข้อควรปฏิบัติตนเมื่อเดินทางด้วยเครื่องบินซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่ดี ดังนั้นสายการบินทุกแห่งควรที่จะมีการประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อควรปฏิบัติ บทลงโทษต่าง ๆ เมื่อผู้โดยสารกระทำผิด ไม่ว่าจะช่องทางใด ๆ เช่น ป้ายประกาศ ณ บริเวณเคาน์เตอร์เช็คอินผู้โดยสาร บริเวณประตูอเรียกขึ้นเครื่องบิน เว็บไซต์ของสายการบิน สื่อโฆษณา เป็นต้น เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับทราบข้อมูลมากขึ้น และที่สำคัญคือ ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลระเบียบข้อปฏิบัติ และแนวทางการปฏิบัติตนของผู้โดยสารควรที่จะเป็นไปในลักษณะที่เหมือนกัน และสอดคล้องกัน เพื่อป้องกันความสับสนของผู้โดยสาร

• พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 2 คน มีความต้องการให้สายการบินประชาสัมพันธ์ แจ้งสิทธิ ความคุ้มครอง และผลประโยชน์ที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะได้รับเมื่อเกิดปัญหา ประเด็นการเรียกร้องสิทธิเพิ่มเติมดังกล่าวนี้ เป็นความต้องการที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานต้องการมากที่สุดเช่นเดียวกัน พนักงานทุกคนในสายการบินรวมถึงพนักงานต้อนรับบนอากาศยานมีการคุ้มครองสวัสดิภาพ และสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่พนักงานจะได้รับการดูแลเมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติหน้าที่ แต่ปัญหาที่พบส่วนใหญ่คือ พนักงานไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิที่ตนเองพึงได้รับ รวมถึงระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติเพื่อเรียกร้องสิทธิของตน ประเด็นนี้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ อุปสรรคข้อจำกัด และข้อคิดเห็นเบื้องต้นในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน ดังนี้

- อุปสรรคหรือข้อจำกัดของประเด็นนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าว ไม่พบว่ามีอุปสรรคหรือข้อจำกัดใด ๆ

- ข้อคิดเห็นการพิจารณาในเบื้องต้น นับว่าเป็นข้อเสนอแนะที่ดีในการที่จะช่วยให้พนักงานต้อนรับ ได้มีความรู้ความเข้าใจในความคุ้มครอง และผลประโยชน์ที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะได้รับเมื่อเกิดปัญหา ดังนั้นทางแผนกฯ จะปรึกษากับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเช่น ฝ่ายความปลอดภัย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเงิน เป็นต้น เพื่อขอข้อมูล และแนวทางในการเรียกร้องสิทธิรวมถึงสิทธิผลประโยชน์ทั้งหมดที่จะได้รับเมื่อเกิดปัญหาทางด้านความปลอดภัย และจะทำการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานต้อนรับทุกคนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง

## 2) การสนับสนุนส่งเสริมการสื่อสารในองค์กร

- พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 4 คน ต้องการให้เพิ่มการสื่อสารในองค์กร ปรับความเข้าใจกัน ถือว่าเป็นการเรียกร้องในการช่วยส่งเสริมการคุ้มครองสวัสดิภาพ ด้านความปลอดภัยทางอ้อมที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานมีความต้องการมากอีกหนึ่งประเด็น ซึ่งถ้าหากพนักงานในองค์กรหรือสายการบินทุกคนมีความเข้าใจกัน มีการสื่อสารที่ถูกต้องระหว่างกัน จะช่วยลดปัญหาทางด้านความปลอดภัยที่จะเกิดขึ้นได้ ประเด็นนี้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ อุปสรรคข้อจำกัด และข้อคิดเห็นเบื้องต้นในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน ดังนี้

- อุปสรรคหรือข้อจำกัดของประเด็นนี้ หน่วยงานหรือฝ่ายต่าง ๆ ในสายการบิน จะมีระเบียบแนวทางการปฏิบัติงานของตนที่เรียกว่า มาตรฐานขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures) ซึ่งเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานทั้งในภาวะปกติ และการแก้ปัญหาในภาวะที่ไม่ปกติ และแนวทางการปฏิบัติมักจะสอดคล้องกับแผนกอื่น ๆ แต่ในบางครั้งพบว่ายังมีบางกรณีที่แนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละแผนกไม่สอดคล้องกัน จึงทำให้เกิดปัญหา และเข้าใจผิดกันได้

- ข้อคิดเห็นการพิจารณาในเบื้องต้น การส่งเสริมให้หน่วยงานหรือแผนกต่าง ๆ ในสายการบินได้มีการพูดคุยปรึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสื่อสารกันในองค์กร นับว่าเป็นเรื่องที่ดี เพื่อช่วยป้องกันปัญหาความเข้าใจผิด และลดการขัดแย้งกันในองค์กร ซึ่งจะเป็นการช่วยลดหรือไม่ให้เกิดปัญหาทางด้านความปลอดภัย อันจะเป็นการส่งเสริมการคุ้มครองสวัสดิภาพทางอ้อมให้แก่พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ดังนั้นทางผู้บริหาร และหัวหน้าแผนกฯ จะทบทวน กระตุ้น และส่งเสริมให้มีการสื่อสารกันระหว่างแผนกในองค์กรให้มากยิ่งขึ้น

### 3) การสร้างแรงจูงใจด้านสวัสดิการ และสิทธิความปลอดภัย

- พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 1 คน ต้องการเพิ่มสิทธิความคุ้มครองแก่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานตามสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดปัญหา ซึ่งปัญหาในด้านนี้จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์โลกในปัจจุบัน เช่น การแพร่ระบาดของโรคติดต่อรุนแรง ปัญหาอาชญากรรมก่อการร้าย เป็นต้น ซึ่งพนักงานมีความต้องการให้สายการบินพิจารณาให้สวัสดิการ และการคุ้มครองสวัสดิภาพที่จะช่วยให้พนักงานมีความมั่นใจในความปลอดภัยมากขึ้น ตามสถานการณ์แต่ละประเภทที่เกิดขึ้น เช่น การฉีดวัคซีนป้องกันโรค การทำประกันอุบัติเหตุ และสุขภาพที่ครอบคลุมมากขึ้น การเพิ่มขึ้นตอนในการตรวจรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดรัดกุมมากขึ้น เป็นต้น ประเด็นนี้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ อุปสรรคข้อจำกัด และข้อคิดเห็นเบื้องต้นในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน ดังนี้



- อุปสรรคหรือข้อจำกัดของประเด็นนี้ การส่งเสริมการคุ้มครองสวัสดิภาพในประเด็นดังกล่าวนี้ จะมีอุปสรรค และข้อจำกัดขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และปัญหาที่ได้รับผลกระทบ เช่น ภาวะการเงินของสายการบิน ภาวะความปลอดภัย และข้อควรปฏิบัติเพื่อความปลอดภัย การบังคับใช้กฎระเบียบจากหน่วยงานของรัฐบาล เป็นต้น

- ข้อคิดเห็นการพิจารณาในเบื้องต้น ผู้ถูกสัมภาษณ์เห็นด้วยกับการที่สายการบินควรจะต้องแสดงความรับผิดชอบ และห่วงใยในสวัสดิภาพความปลอดภัยพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ดังนั้นเมื่อใดที่มีปัญหาทางด้านความปลอดภัยในสถานการณ์ต่าง ๆ ทางผู้บริหาร และหัวหน้าแผนกฯ จะทบทวนนโยบายดังกล่าว และจะเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงของสายการบินเพื่อพิจารณา

- พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 1 คน ต้องการให้ปรับเพิ่มเงินเดือน เพิ่มรายได้ แรงจูงใจ การเรียกร้องข้อเสนอแนะดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมการคุ้มครองสวัสดิภาพความปลอดภัย ทางด้านจิตใจของพนักงาน เนื่องจากสวัสดิการที่ดี ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงาน และสุขภาพของพนักงานจะช่วยให้ความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่มีมากขึ้นตามลำดับ ดังนั้นจึงเปรียบได้ว่าเป็นการเรียกร้องที่จะช่วยส่งเสริมการคุ้มครองสวัสดิภาพด้านความปลอดภัยทางอ้อมแก่พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ประเด็นนี้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ อุปสรรคข้อจำกัด และข้อคิดเห็นเบื้องต้น ในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน ดังนี้

- อุปสรรคหรือข้อจำกัดของประเด็นนี้ การปรับเพิ่มเงินเดือนพนักงาน เป็นการส่งเสริม และกระตุ้นแรงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน แต่หากสายการบินประสบปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน ประเด็นดังกล่าวจึงเป็นอุปสรรค และข้อจำกัดของข้อเสนอแนะนี้

- ข้อคิดเห็นการพิจารณาในเบื้องต้น การเรียกร้องขอปรับเงินเดือนของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานเป็นสิ่งที่พนักงานมีสิทธิ์พึงกระทำได้ ซึ่งอาจจะมีผลกระทบในสถานการณ์จ้างงาน ผู้บริหารระดับสูงของสายการบินควรที่จะมีการกำหนดนโยบาย และทบทวนเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว รวมถึงผู้บริหารระดับสูงควรที่จะมีการชี้แจงให้พนักงานได้รับทราบหากมีปัญหาหรืออุปสรรคใดในการอนุมัติการปรับเงินเดือนของพนักงานดังกล่าว แต่อย่างไรก็ต้องขอความร่วมมือ และความเข้าใจจากพนักงานต้อนรับบนอากาศยานในกรณีที่หากสายการบินกำลังมีปัญหาด้านภาวะการเงิน ซึ่งการชี้แจงการพูดคุยระหว่างพนักงานกับผู้บริหารระดับสูงจะช่วยทำให้ปัญหาคิดถึงได้ ดังนั้นทางผู้บริหาร และหัวหน้าแผนกฯ จะทบทวนนโยบายดังกล่าว และจะเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงของสายการบินเพื่อพิจารณา

#### 4) การพิจารณาปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความปลอดภัย



- พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 1 คน ต้องการให้พิจารณาความเหมาะสมของตารางบินในแต่ละเดือน การจัดตารางบินหรือตารางสำหรับปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน (Cabin Crew Schedule or Cabin Crew Roster) จะเป็นหน้าที่ของฝ่ายอำนวยการปฏิบัติการบิน โดยที่มีการใช้หลักเกณฑ์ข้อกำหนดเกี่ยวกับชั่วโมงในการปฏิบัติหน้าที่การบิน ตามประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่องการกำหนดข้อจำกัดเวลาทำการบินและเวลาปฏิบัติหน้าที่ (Flight time and Flight duty period Limitation) หัวข้อช่วงเวลาในการปฏิบัติหน้าที่การบิน และชั่วโมงบินของลูกเรือ (FDP) เป็นตัวกำหนด และควบคุมในการจัดตารางบินดังกล่าว แต่บางครั้งพบว่ามีปัญหาของการจัดตารางบินที่ไม่เหมาะสม ส่งผลกระทบต่อร่างกาย เช่นการพักผ่อน อุดหนุนมีเมื่อยล้าทาง การปฏิบัติงานในช่วงเวลากลางคืนติดต่อกันเป็นเวลานาน การร่วมงานกับหัวหน้างานหรือเพื่อนที่มีปัญหาบางอย่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งปัญหาด้านนี้ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานน้อยลง เนื่องจากต้องเผชิญกับปัจจัยที่อาจจะส่งเสริมให้เกิดปัญหาทางด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ประเด็นนี้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ อุปสรรคข้อจำกัด และข้อคิดเห็นเบื้องต้นในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน ดังนี้

- อุปสรรคหรือข้อจำกัดของประเด็นนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าว ไม่พบว่ามีอุปสรรคหรือข้อจำกัดใด

- ข้อคิดเห็นการพิจารณาในเบื้องต้น ข้อเสนอแนะดังกล่าวสามารถยอมรับได้ แต่อย่างไรก็ตามพนักงานต้อนรับบนอากาศยานก็ต้องเข้าใจถึงปัญหาหรือข้อจำกัดในบางช่วงเวลาที่ยานการบินต้องการอัตรากำลังพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่เนื่องจากมีความต้องการการเดินทางของผู้โดยสารจำนวนมาก เช่น ช่วงเทศกาลหรือฤดูกาลการท่องเที่ยว ดังนั้นทางผู้บริหาร และหัวหน้าแผนกฯ จะคอยตรวจสอบ และพิจารณาความเหมาะสมของตารางบินสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละเดือนของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานอยู่เสมอ และขอความร่วมมือจากพนักงานในการพักผ่อน และเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในช่วงที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่

- พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 1 คน ต้องการให้เพิ่มพนักงานเพศชายสำหรับการปฏิบัติงานบนอากาศยาน จากการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนอากาศยานพบว่าสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยบางสายการบินมีพนักงานต้อนรับบนอากาศยานเป็นเพศหญิงล้วน ซึ่งพนักงานต้อนรับบนอากาศยานที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นว่าปัญหาทางด้านความปลอดภัยบางกรณี หากมีพนักงานเพศชายมาช่วยเหลือในการปฏิบัติหน้าที่ จะช่วยลดปัญหาที่

อาจจะเกิดขึ้นได้ เช่น การยกเลิกของที่มีน้ำหนักมาก การต้องเจรจาหรือต่อรองกับผู้โดยสารที่เกี่ยวข้อง การลดการถูกคุกคามทางเพศ เป็นต้น ประเด็นนี้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ อุปสรรคข้อจำกัด และข้อคิดเห็นเบื้องต้นในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน ดังนี้

- อุปสรรคหรือข้อจำกัดคือ แนวคิด และนโยบายของผู้บริหารระดับสูงที่มีความคิดหลักเชิงวัฒนธรรมการบริการของสายการบินว่า ต้องการจ้างพนักงานเพศหญิงเท่านั้นสำหรับการให้บริการ และดูแลความปลอดภัยในห้องโดยสาร

- ข้อคิดเห็นการพิจารณาในเบื้องต้น จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานของบางสายการบิน (ที่มีเฉพาะพนักงานต้อนรับบนอากาศยานเพศหญิง) ซึ่งได้แสดงความคิดเห็นว่า เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะนี้ แต่เป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากในการที่จะเสนอให้ผู้บริหารระดับสูงพิจารณา เพราะปัญหาดังกล่าวได้เคยมีการนำเสนอให้ผู้บริหารระดับสูงทราบอยู่เรื่อย ๆ แต่ด้วยแนวคิดของผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับการสร้างเอกลักษณ์ของวัฒนธรรมการบริการในการให้เป็นพนักงานต้อนรับบนอากาศยานเป็นเพศหญิงเท่านั้น คิดว่า ประเด็นนี้ ไม่สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้ในระยะนี้ อย่างไรก็ตามผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนกฯ จะทำการเก็บบันทึกประวัติรายงานความปลอดภัยโดยเน้นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของพนักงานเพศหญิง แล้วนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงของสายการบินเพื่อพิจารณาในการเปลี่ยนแปลงนโยบายตามที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ได้เสนอแนะเพิ่มเติม

#### 5) การมุ่งมั่นแก้ปัญหา และรายงานผล

• พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 1 คน ต้องการให้แจ้งผลการติดตาม และการแก้ไขปัญหาเสมอ จากการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน พบว่าหลายครั้งที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานได้รายงานปัญหาให้สายการบินทราบแล้ว แต่หลังจากนั้นไม่มีการแจ้งผลการแก้ไขปัญหาหรือการชี้แจงให้พนักงานทราบเพื่อนำมาใช้เป็นกรณีศึกษาหรือข้อมูลที่จะช่วยลดปัญหาทางด้านความปลอดภัยที่อาจจะเกิดในอนาคต จึงมีการเสนอเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าว เพื่อช่วยลดปัญหาทางด้านความปลอดภัย และเป็นการส่งเสริมการคุ้มครองสวัสดิภาพด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานทางอ้อม ประเด็นนี้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ อุปสรรคข้อจำกัด และข้อคิดเห็นเบื้องต้นในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน ดังนี้

- อุปสรรคหรือข้อจำกัดของประเด็นนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าว ไม่พบว่ามีอุปสรรคหรือข้อจำกัดใด

- ข้อคิดเห็นการพิจารณาในเบื้องต้น ผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยานยอมรับข้อเสนอแนะดังกล่าว จะคอยติดตามผลการแก้ไขปัญหา และทำการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นกรณีศึกษาให้กับพนักงานต้อนรับบนอากาศยานทุกคนได้รับทราบ

- พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 1 คน ต้องการให้แก้ปัญหาดังกล่าว ไม่ประนีประนอมยอมความ มีผู้เสนอแนะเรียกร้องสายการบินให้พิจารณาถึงนโยบาย และมาตรการข้อเสนอแนะดังกล่าวเพิ่มเติม เนื่องจากพบว่าหลายครั้งที่เมื่อเกิดปัญหาทางด้านความปลอดภัยระหว่างพนักงานต้อนรับบนอากาศยานกับผู้โดยสาร หลังจากที่มีการสืบสวน และตัดสินปัญหาแล้ว ไม่ว่าจะพนักงานต้อนรับจะเป็นฝ่ายถูกหรือฝ่ายผิด แต่มักจะได้รับการร้องขอจากสายการบินให้ยินยอมความหรือแม้แต่ต้องยอมเป็นฝ่ายขอโทษ เพื่อรักษาภาพลักษณ์หรือป้องกันข่าวเสียหายที่จะปรากฏออกสู่สาธารณชน ซึ่งนับว่าเป็นการทำร้ายจิตใจ และความรู้สึกของพนักงานประเด็นดังกล่าวแม้ว่าจะไม่เกิดขึ้นบ่อยนัก แต่เมื่อเกิดขึ้นมักจะสร้างให้เกิดผลกระทบแพร่สะพัดออกไป รวมถึงการวิจารณ์เกี่ยวกับการคุ้มครองสวัสดิภาพทางด้านความปลอดภัยจากสายการบิน ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานที่สังกัดอยู่ ประเด็นนี้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ อุปสรรคข้อจำกัด และข้อคิดเห็นเบื้องต้นในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน ดังนี้

- อุปสรรคหรือข้อจำกัดของประเด็นนี้ คือ แนวคิด และนโยบายของผู้บริหารระดับสูงหรือผู้บริหารแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ที่ต้องการรักษาภาพลักษณ์ของสายการบิน หรือต้องการยุติปัญหาให้จบสิ้นอย่างรวดเร็วเพื่อไม่ให้เกิดข่าวเสียหายกับองค์กร

- ข้อคิดเห็นการพิจารณาในเบื้องต้น จากข้อเสนอแนะดังกล่าวทางผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายความปลอดภัย ควรจะต้องทบทวนแนวทางการตัดสินแก้ไข ปัญหา และการให้คุณค่า และเกียรติศักดิ์ศรีของพนักงานมากกว่าที่เป็นอยู่ ในการเกิดปัญหาแต่ละครั้งพนักงานควรได้รับความเป็นธรรม ไม่ควรบังคับให้พนักงานยอมความหรือยอมรับผิดโดยฝืนจิตใจ ดังนั้นทางผู้บริหาร และหัวหน้าแผนก จะทบทวนนโยบายดังกล่าว และจะเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงของสายการบินเพื่อพิจารณา นอกจากนี้ผู้บริหาร และหัวหน้าแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะต้องเป็นผู้ที่ปกป้องช่วยเหลือพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน และให้ความเป็นธรรมเมื่อพนักงานต้อนรับบนอากาศยานต้องเผชิญกับปัญหาดังกล่าว

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “การคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ

- 1) เพื่อศึกษาปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ ที่มีผลกระทบต่อทั้งทางร่างกายและจิตใจของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
- 2) เพื่อสำรวจความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
- 3) เพื่อสำรวจความคิดเห็นด้านนโยบายในการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 12 คน และ 2) กลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 4 คน รวม 16 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผู้วิจัยสรุปและอภิปรายผลการวิจัย รวมถึงมีข้อเสนอแนะข้อจำกัดของการวิจัยและการประยุกต์ผลการวิจัย ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย โดยจำแนกเป็น 4 ส่วนเพื่อให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

##### 5.1.1 ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

ผู้วิจัยสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ดังนี้

- การได้รับปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ แบ่งเป็นปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ที่เกิดกับร่างกาย ปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ที่เกิดกับจิตใจ และปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งทางร่างกายและจิตใจ



- ปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น การช่วยผู้โดยสารยก กระเป๋าสัมภาระหรือสิ่งของส่วนตัว การยกสิ่งของอุปกรณ์ในการให้บริการ การเดินชน เดิน กระแทกกับชิ้นส่วนอุปกรณ์ภายในห้องโดยสาร การขาดความระมัดระวัง ขาดความรู้และความชำนาญ การถูกผู้โดยสารทำร้ายร่างกาย หรือคุกคามทางเพศ การเหนื่อยล้า (Fatigue) สะสม สภาพ ปัจจัยภายนอกที่ควบคุมไม่ได้หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน เป็นต้น โดยผู้โดยสารเป็นบุคคลที่ก่อให้เกิด ปัญหาด้านนี้มากที่สุด ในขณะที่บุคคลที่เป็นสาเหตุลำดับรองลงมาคือ ตนเอง (พนักงานต้อนรับบน อากาศยาน)

- ปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ที่เกิดขึ้นกับจิตใจ เช่น ผู้โดยสารหรือเพื่อน ร่วมงานในเที่ยวบินคิดหวังและไม่พอใจต่อการให้บริการ จึงได้ใช้คำพูดดูค่า แสดงสีหน้าและ ท่าทางไม่พอใจ กระทำหรือแสดงพฤติกรรมต่อพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน อันทำให้เกิดความ อับอายขายหน้าต่อผู้ที่พบเห็นบนเที่ยวบิน หรือถูกคุกคามทางเพศ ถูกร้องเรียน ไม่มีความสุขในการ ปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยผู้โดยสารเป็นปัจจัยบุคคลที่ก่อให้เกิดปัญหาด้านนี้มากที่สุดเช่นเดียวกับ ปัญหาทางร่างกาย ในขณะที่ปัจจัยบุคคลที่เป็นสาเหตุลำดับรองลงมา คือ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน

- และจากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงาน ดับรับบนอากาศยาน สรุปว่าปัญหาที่ได้รับรายงานส่วนใหญ่นั้น เป็นรายงานการบาดเจ็บทาง ร่างกายจากการปฏิบัติงาน การถูกล่วงละเมิดทางร่างกาย การถูกทำร้ายจิตใจด้วยคำพูดและการ แสดงสีหน้า

- ความถี่ของปัญหาที่เกิดขึ้น พนักงานส่วนใหญ่เกินครึ่งหนึ่ง ได้รับปัญหา ทางด้านร่างกาย เฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อปี รองลงมาคือพนักงานได้รับปัญหาเฉลี่ย 3-5 ครั้งต่อปี ส่วน ความถี่ของปัญหาทางด้านจิตใจ พนักงานส่วนใหญ่ได้รับปัญหาทางด้านจิตใจ เฉลี่ย 3-5 ครั้งต่อปี รองลงมาคือ พนักงาน 1 ใน 4 ได้รับปัญหา เฉลี่ย 6-10 ครั้งต่อปี และในขณะที่ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานจำนวน 3 ใน 4 เคยได้รับความถี่ของการรายงาน ปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่จากพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน โดยเฉลี่ย 20-30 ครั้งต่อปี

- ผลกระทบและความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น

- ผลกระทบและความรุนแรงต่อร่างกาย เช่น ทำให้มีอาการปวดบริเวณหลัง และกระดูกสันหลัง กล้ามเนื้อส่วนหลังอักเสบแบบฉับพลันหรือแบบเรื้อรัง ปวดบวมบริเวณอวัยวะ ที่ใช้ทำงาน เกิดรอยถลอกขีดข่วน มีบาดแผลเลือดออก ผิวหนังพุพอง ในกรณีที่มีความเหนื่อยล้า สะสม จะส่งผลต่อร่างกาย เช่น รู้สึกไม่สดชื่น ซึมเศร้า เหนื่อยง่าย ง่วงนอน อารมณ์แปรปรวนง่าย อาการเจ็บป่วยเรื้อรังไม่หายขาด ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ทำให้เคลื่อนไหวได้ไม่สะดวก ประสิทธิภาพการทำงานน้อยลง ร่างกายและอารมณ์ผิดปกติ ไม่



พร้อมและไม่อยากทำงาน ถ้าอาการหนักมากต้องลาหยุดเพื่อรักษาอาการ เพื่อ ไปพบแพทย์ หรือทำกายภาพบำบัด

- ปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ส่งผลกระทบต่อความรุนแรงต่อจิตใจ เช่น ทำให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานรู้สึกไม่พอใจ โกรธโมโห เสียหน้า เกรียด วิตกกังวล หวาดระแวง กัดฟัน เบื่อหน่าย อับอาย เสียความมั่นใจ เศร้า และถ้าปัญหารุนแรงมากอาจทำให้ร้องไห้ได้ ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ โดยทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ปกติในช่วงเวลานั้น ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน ไม่อยากเผชิญหน้ากับบุคคลนั้น ต้องคอยหลบหนีหรือเสียเวลาหากเป็นเรื่องคดีความ

- และจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน สรุปได้ว่าสาเหตุหลักของปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่และส่งผลกระทบต่อร่างกาย คือ การปฏิบัติหน้าที่โดยใช้ร่างกาย เช่น การช่วยยกกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสาร การยกอุปกรณ์สิ่งของที่มีน้ำหนักมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกายเจ็บป่วย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยลง ต้องลางาน เสียค่าใช้จ่ายในการรักษาและสูญเสียรายได้จากการทำงาน ในขณะที่สาเหตุหลักของปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่และส่งผลกระทบต่อจิตใจ คือ การทะเลาะกันของผู้โดยสารกับพนักงาน การถูกต่อว่าคำทอถากถาง ถูกผู้โดยสารร้องเรียน ถูกทำให้อับอายต่อสาธารณชน ซึ่งส่งผลกระทบต่อ ทำให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน

• พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ส่วนใหญ่กว่าครึ่งหนึ่งได้ทำการแจ้งรายงานปัญหาให้ห้องคัดกรหรือสายการบินทราบทุกครั้ง รองลงมาคือพนักงานจำนวน 1 ใน 3 ได้ทำการแจ้งรายงานปัญหาให้ห้องคัดกรหรือสายการบินทราบเป็นบางครั้ง และมีบางส่วนเล็กน้อยที่ไม่เคยทำการแจ้งรายงานปัญหาให้ห้องคัดกรหรือสายการบินทราบเลย

#### 5.1.2 ความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

ผู้วิจัยสรุปข้อมูลความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพที่ควรได้รับของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน มีรายละเอียด ดังนี้

• ความต้องการคุ้มครองสวัสดิภาพเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ทางด้านร่างกาย พนักงานต้อนรับบนอากาศยานส่วนใหญ่หรือ 3 ใน 4 มีความต้องการการคุ้มครองสิทธิค่ารักษาพยาบาลและวงเงินประกันที่ครอบคลุมกว่าเดิม รองลงมาคือพนักงาน 1 ใน 3 ต้องการสิทธิเพิ่มเติมในการลาหยุดโดยไม่ถูกหักเบี่ยชยัน

• ความต้องการคุ้มครองสวัสดิภาพเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ทางด้านจิตใจ พนักงานต้อนรับบนอากาศยานส่วนใหญ่หรือ 2 ใน 3 มีความต้องการให้สายการบินมีจิตแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาในการรับฟังและเป็นที่ปรึกษาปัญหา ในขณะที่พนักงาน

จำนวน 1 ใน 4 ต้องการการคุ้มครองสวัสดิภาพใน 2 ประเด็นเท่ากัน คือ ต้องการให้สายการบินรับฟังปัญหาของพนักงาน โดยไม่มีอคติให้ความเป็นธรรมแก่พนักงาน และให้อนุญาตลาหยุดงานได้เมื่อพนักงานได้รับความกระทบกระเทือนทางจิตใจ

- ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการคุ้มครองสวัสดิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน พนักงานต้อนรับบนอากาศยานส่วนใหญ่หรือจำนวน 2 ใน 3 มีความต้องการให้สายการบินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการประชาสัมพันธ์กฎระเบียบการบิน ข้อควรปฏิบัติและบทลงโทษแก่ผู้โดยสาร

### 5.1.3 ความคิดเห็นด้านนโยบายการคุ้มครองสวัสดิภาพจากผู้บริหาร

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานทุกคน เห็นด้วยกับนโยบายในการที่จะส่งเสริมการคุ้มครองสวัสดิภาพเพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เพื่อให้พนักงานได้รับการดูแล การคุ้มครองแรงงานและสวัสดิการที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างปลอดภัยและมีความสุข

### 5.1.4 การพิจารณาความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพจากผู้บริหาร

การพิจารณาความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสายการบินลำดับต่อไปในอนาคต ดังแสดงในตารางที่ 5.1



ตารางที่ 5.1 สรุปการพิจารณาความต้องการการคุ้มครองสวัสดิภาพ

การคุ้มครองสวัสดิภาพที่พนักงานต้องการเสนอ	การพิจารณาของผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง
<p><b>หมวดที่ 1</b> ความต้องการคุ้มครองสวัสดิภาพทางร่างกาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ค่ารักษาพยาบาลและเพิ่มวงเงินประกันให้ครอบคลุม</li> <li>- สำรองเงินจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้พนักงาน</li> <li>- ลาหยุด ได้โดยไม่ถูกหักเบี้ยขยัน</li> <li>- ความยืดหยุ่นด้านเหตุผลในการลางาน</li> <li>- เพิ่มเวลาในการพักผ่อนหลังปฏิบัติงานมากขึ้น</li> <li>- มีผู้คุ้มครองและติดตามช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา</li> </ul>	<p>นำเสนอพิจารณาได้แต่อาจจะไม่อนุมัติ</p> <p>นำเสนอพิจารณาได้แต่อาจจะไม่อนุมัติ</p> <p>นำเสนอพิจารณาได้แต่อาจจะไม่อนุมัติ</p> <p>นำเสนอพิจารณาได้และอาจจะอนุมัติ</p> <p>ไม่นำเสนอพิจารณา</p> <p>นำเสนอพิจารณาได้และอาจจะอนุมัติ</p>
<p><b>หมวดที่ 2</b> ความต้องการคุ้มครองสวัสดิภาพทางจิตใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้องการจิตแพทย์หรือนักจิตวิทยาให้คำปรึกษา</li> <li>- องค์กรรับฟังปัญหาและให้ความยุติธรรมกับพนักงาน</li> <li>- ให้ลาหยุดได้เมื่อมีปัญหาทางอารมณ์และจิตใจ</li> </ul>	<p>นำเสนอพิจารณาได้และอาจจะอนุมัติ</p> <p>นำเสนอพิจารณาได้และอาจจะอนุมัติ</p> <p>นำเสนอพิจารณาได้และอาจจะอนุมัติ</p>
<p><b>หมวดที่ 3</b> ข้อเสนอแนะความต้องการเพิ่มเติม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาสัมพันธ์ระเบียบและข้อปฏิบัติแก่ผู้โดยสาร</li> <li>- ให้ความรู้เรื่องสิทธิความคุ้มครองแก่พนักงาน</li> <li>- ส่งเสริมการสื่อสารในองค์กร</li> <li>- เพิ่มสิทธิความคุ้มครองตามสถานการณ์ปัญหาปัจจุบัน</li> <li>- เพิ่มรายได้ปรับเงินเดือน</li> <li>- พิจารณาความเหมาะสมของตารางบิน</li> <li>- เพิ่มพนักงานเพศชายทุกเที่ยวบิน</li> <li>- แจ้งผลการแก้ไขปัญหาเสมอ</li> <li>- ตัดสินปัญหาจริงจ้ง ไม่บังคับให้พนักงานยอมความ</li> </ul>	<p>นำเสนอพิจารณาได้และอาจจะอนุมัติ</p> <p>นำเสนอพิจารณาได้และอนุมัติแน่นอน</p> <p>นำเสนอพิจารณาได้และอนุมัติแน่นอน</p> <p>นำเสนอพิจารณาได้และอาจจะอนุมัติ</p> <p>นำเสนอพิจารณาได้และอาจจะอนุมัติ</p> <p>นำเสนอพิจารณาได้และอนุมัติแน่นอน</p> <p>นำเสนอพิจารณาได้แต่อาจจะไม่อนุมัติ</p> <p>นำเสนอพิจารณาได้และอนุมัติแน่นอน</p> <p>นำเสนอพิจารณาได้และอาจจะอนุมัติ</p>

ความต้องการเรียกร้องการคุ้มครองสวัสดิภาพเพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่บนอากาศยานของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เป็นสิทธิ์ที่พนักงานทุกคนพึงกระทำได้ตามความต้องการและปัญหาที่ตนได้รับ แต่การจะได้รับการพิจารณาและถูกนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ โดยอุปสรรคและข้อจำกัดที่ขัดต่อนโยบายการบริหารของสายการบินจะเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อการพิจารณาอนุมัติ หากปัญหาใดที่ผู้บริหารมองว่ายังไม่มีความสำคัญในการปรับเปลี่ยน พนักงานเรียกร้องมากเกินไปที่สามารถอนุมัติได้ หรือไม่เกิด

ประโยชน์ต่อการบริหารสายการบิน ปัญหาเหล่านั้นมักจะไม่ได้รับการพิจารณาและไม่ถูกอนุมัติ เช่น ความต้องการในการเพิ่มเวลาพักผ่อนหลังการปฏิบัติงานของพนักงานหรือความต้องการให้ลาหยุดได้โดยไม่ถูกหักเบี่ยชยัน เป็นต้น

ในขณะที่ถ้าความต้องการเรียกร้องสิทธิใดก็ตามที่จะเป็นประโยชน์ต่อพนักงาน หากได้มีการให้ปรับเพิ่มหรือเปลี่ยนนโยบาย เพียงแต่ต้องผ่านการพิจารณาปัจจัยอุปสรรคข้อจำกัดอื่น ๆ โดยผู้บริหารระดับสูงเสียก่อน ซึ่งอาจจะมีความเป็นได้ในการพิจารณาอนุมัติ เช่น ความต้องการจิตแพทย์นักจิตวิทยาให้คำปรึกษา หรือความต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบและข้อปฏิบัติแก่ผู้โดยสาร เป็นต้น แต่หากปัญหาใดที่พบว่ามีความต้องการในการเรียกร้องที่ตรงกันทั้งในส่วนของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานและผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน และไม่มีปัญหาอุปสรรคข้อจำกัดในการพิจารณาอนุมัติจากผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน ข้อเรียกร้องความต้องการนั้นก็จะได้รับการพิจารณาและอนุมัติดำเนินการอย่างแน่นอน เช่น ความต้องการให้ความรู้เรื่องสิทธิการคุ้มครองความปลอดภัยแก่พนักงาน และความต้องการให้มีการส่งเสริมการสื่อสารในองค์กร เป็นต้น

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการดำเนินงานวิจัยและผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

### 5.2.1 ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน จำแนกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ 1) การได้รับปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ 2) ความถี่ของปัญหาที่เกิดขึ้น 3) ผลกระทบและความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น และ 4) การรายงานปัญหาแก่องค์กรและความพึงพอใจต่อองค์กรในการตอบสนองปัญหาที่รายงาน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การได้รับปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ จากการวิจัยพบว่าในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานเป็นการปฏิบัติงานในสภาวะที่ไม่ปกติ เนื่องจากเป็นการทำงานให้บริการผู้โดยสารจำนวนมากและต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นภายในห้องโดยสารของอากาศยานที่ทำการบินอยู่ในอากาศเหนือระดับพื้นดิน จึงมีปัจจัยความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดปัญหาได้ตลอดเวลาและล้วนเป็นปัญหาด้านความปลอดภัยที่ส่งผลกระทบต่อทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จากการวิจัยพบว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหามีหลายสาเหตุปัจจัยด้วยกันและเกิดจากทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจให้เกิดปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุของ วิตยา อยู่สุข (2542) ว่า การเกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติหน้าที่มีสาเหตุหลัก ๆ คือ เกิดจากการกระทำที่ไม่ปลอดภัยของคน และเกิดจากสภาพของงานที่ไม่ปลอดภัย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับบทความในหลักสูตร เรื่อง การ

ฝีกอบรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัย ชรรมาธิราช (2540) ว่า ความผิดพลาดของการบริหารจัดการ สภาพของผู้ปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสมและสภาพทางด้านร่างกายของผู้ปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม เป็นสาเหตุให้เกิดอันตรายจากการปฏิบัติหน้าที่ได้

ประเด็นที่ 2 ความถี่ของปัญหาที่เกิดขึ้น จากการวิจัยพบว่าความถี่ของปัญหาด้านความปลอดภัยพบได้เสมอในการปฏิบัติงานแต่ละครั้ง ซึ่งพนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะได้รับความถี่ของปัญหาทางด้านจิตใจมากกว่าความถี่ของปัญหาทางด้านร่างกาย โดยความถี่ของปัญหาด้านจิตใจที่เกิดขึ้นจะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับว่าสามารถทำให้ผู้โดยสารหรือเพื่อนร่วมงานพึงพอใจได้เพียงใด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สาโรช ไสยสมบัติ (2534) ซึ่งเสนอว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ รวมถึงแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าของ ชีรกิติ นวรัตน์ ณ อุษยา (2547) ว่าความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ลูกค้าจะรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ แต่ลูกค้าบางรายอาจจะมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้ อย่างเต็มที่จึงทำให้เกิดความไม่พอใจและเกิดปัญหาได้

ประเด็นที่ 3 ผลกระทบและความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น จากการวิจัยพบว่าผลกระทบจากปัญหาด้านความปลอดภัยมีความรุนแรงตามแต่ละกรณีปัญหาที่ได้รับแตกต่างกันออกไป ซึ่งสามารถส่งผลต่อการบาดเจ็บทางกายและความรู้สึกทางใจและส่งผลกระทบต่อสภาพร่างกายและชีวิต ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การสูญเสียค่าใช้จ่าย การเสียความรู้สึกและกำลังใจของพนักงาน สอดคล้องกับเอกสารของสมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย) ในพระราชูปถัมภ์ (2563) ที่ระบุว่า การเกิดอุบัติเหตุแต่ละครั้งย่อมหมายถึงการสูญเสีย ซึ่งมีการสูญเสียทั้งทางตรง เช่น การบาดเจ็บ พิการ เสียชีวิต หรือทำให้ผู้อื่นได้รับอันตราย เกิดความเสียหายและสูญเสียทางอ้อม เช่น เสียค่ารักษาพยาบาล เสียแรงงานในการพักผ่อน

ประเด็นที่ 4 การรายงานปัญหาแก่องค์กรและความพึงพอใจต่อองค์กรในการตอบสนองปัญหาที่รายงาน จากการวิจัยพบว่าพนักงานต้อนรับมีการรายงานปัญหาให้สายการบินได้รับทราบ เพราะเชื่อในการจัดการความปลอดภัยและการเห็นสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นกับพนักงาน ในขณะที่บางส่วนไม่ยอมรับรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นให้สายการบินทราบเพราะเห็นว่าสายการบินไม่ให้ความสำคัญในปัญหาความปลอดภัยที่เกิดขึ้น จึงส่งผลให้ความพึงพอใจต่อองค์กรในการตอบสนองปัญหาของพนักงาน มีทั้งกลุ่มที่รู้สึกพอใจมาก รู้สึกพอใจปานกลางและรู้สึกพอใจน้อย ดังนั้นหากสายการบินให้ความสำคัญในการจัดการแก้ปัญหาด้านความปลอดภัยแก่พนักงาน



อย่างจริงจัง อาจจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ายาสายการบินให้ความสำคัญและต้องการที่จะรายงานปัญหาให้ทราบ รวมถึงเกิดความพึงพอใจต่อสายการบินในการตอบสนองปัญหาที่รายงาน

### 5.2.2 ความต้องการของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานในการคุ้มครองสวัสดิภาพเมื่อเกิดปัญหา

ความต้องการคุ้มครองสวัสดิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ซึ่งโดยปกติทั่วไปสายการบินจะมีนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงาน แต่บ่อยครั้งที่พบว่านโยบายและมาตรการดังกล่าว ไม่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของพนักงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาวิจัยของ นัฐมนต์ คำสระ (2562) เรื่องเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการได้รับจริงเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน ในการคุ้มครองแรงงาน กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ซึ่งพบว่าระดับความคาดหวังของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยเปรียบเทียบความคาดหวังกับการได้รับจริงเรื่องการตีความกฎหมายคุ้มครองแรงงานเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงานสูงกว่าการได้รับจริงจากสายการบินในทุกด้าน โดยความต้องการของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานในการคุ้มครองสวัสดิภาพเมื่อเกิดปัญหามี 3 ด้าน คือ

ความต้องการคุ้มครองสวัสดิภาพทางร่างกาย เป็นสิทธิความต้องการจากสายการบินที่ตนสังกัดเกี่ยวกับความปลอดภัยที่พนักงานคาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งเป็นการเรียกร้องให้มีทั้งนโยบายส่งเสริม วิธีการทำงาน วิธีการป้องกันจากอุบัติเหตุที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา มาตรการปกป้องจากการถูกทำร้ายโดยผู้อื่นหรือการดูแลขณะปฏิบัติงานและการเยียวยาด้วยคำรักษาพยาบาลเมื่อได้รับปัญหาด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นกับร่างกาย อันจะส่งผลให้พนักงานรู้สึกถึงความปลอดภัย ความเชื่อมั่นและมีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับ เอมอัชมา (รัตนริมจง) วัฒนบูรานนท์ (2548) ที่กล่าวว่า ความปลอดภัย คือ สภาวะการไม่มีอุบัติเหตุและการดำรงชีวิตอยู่อย่างสุขกายสุขใจ ไม่มีการเสี่ยงภัย มีความมั่นใจในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ มีการเตรียมป้องกันภัยไว้ล่วงหน้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นความต้องการและคาดหวังในด้านความปลอดภัย สุขภาพอนามัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความต้องการคุ้มครองสวัสดิภาพทางจิตใจ เมื่อพนักงานต้องเผชิญกับปัญหาทางด้านจิตใจจากการปฏิบัติงาน ก็จะมีวิธีการทำให้ตนเองผ่อนคลายหรือหลุดจากห่วงอารมณ์ ปัญหาความรู้สึกที่กำลังเผชิญอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีกลไกป้องกันตนเองของ ชูทิพย์ ปานปรีชา (2551) ที่กล่าวว่า กลไกการป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) เป็นกระบวนการทางจิตซึ่งเกิดขึ้นในบุคคลโดยอัตโนมัติเพื่อปรับตัวและแก้ปัญหา รวมถึงรักษาความสมดุลหรือความปกติของจิตไว้อย่างไรก็ตามความต้องการการคุ้มครองสวัสดิภาพทางจิตใจเป็นสิทธิความต้องการ

จากสายการบินที่ตนสังกัดเกี่ยวกับภาวะความปลอดภัยทางอารมณ์และความรู้สึกทางจิตใจที่พนักงานคาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งมีการเรียกร้องทั้งนโยบายส่งเสริม วิธีการปฏิบัติงานให้ได้ตามความคาดหวัง การป้องกันจากปัญหาความรู้สึกของผู้อื่นที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในการให้บริการ การปกป้องจากการถูกทำร้ายด้วยคำพูด ข้อความและพฤติกรรมท่าทางของผู้อื่นหรือการดูแคละปฏิบัติงาน และการเยียวยาด้วยการรักษาทางจิตใจหรือสวัสดิการอื่น ๆ เมื่อได้รับปัญหาที่เกิดขึ้นกับจิตใจ อันจะส่งผลให้พนักงานรู้สึกทางด้านอารมณ์ ความมั่นใจในตนเองและมีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่

และความต้องการการคุ้มครองสวัสดิภาพเพิ่มเติม เป็นข้อเสนอแนะที่พนักงานต้องการให้สายการบินพิจารณาเชิงนโยบายและการปฏิบัติเพื่อช่วยส่งเสริมให้เกิดความปลอดภัยและเพื่อลดสาเหตุของการเกิดปัญหาทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งเป็นผลกระทบในด้านความปลอดภัยและการเรียกร้องสวัสดิภาพในการปฏิบัติงานของตน อันจะนำไปสู่ภาวะความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธิดา นาคบุตร และรัตพงษ์ สอนสุภาพ (2560) เรื่องสุขภาวะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งพบว่าหากปัจจัยที่เป็นสาเหตุต่อสุขภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลดลง จะส่งผลให้สุขภาวะในการปฏิบัติภารกิจการบินของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยนั้นดีขึ้น

### 5.2.3 ความคิดเห็นด้านนโยบายการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานจากผู้บริหาร

การอภิปรายผลเกี่ยวกับความคิดเห็นนโยบายการคุ้มครองสวัสดิภาพจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน พบว่าผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยานมีแนวคิดในฐานะของผู้ที่ดูแลโดยตรงในการส่งเสริมการคุ้มครองสวัสดิภาพและความปลอดภัยของพนักงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สุชาดา เรื่องแสงทองกุล (2558) เรื่อง ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองลูกจ้างด้านความปลอดภัยในการทำงานในประเด็นที่ว่า นายจ้างจะต้องร่วมกันดำเนินการทางด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่ลูกจ้าง ทั้งนี้เพื่อช่วยให้พนักงานมีความปลอดภัยในขณะปฏิบัติหน้าที่ รู้สึกได้รับการปกป้องดูแลจากอันตราย มีสุขภาวะอารมณ์ตามที่ปรารถนา เกิดความเชื่อมั่นในองค์กรและทำให้มีความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งนโยบายที่ผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนกได้เสนอมานั้น เป็นแนวความคิดสำหรับเพิ่มเติม ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับสิทธิการคุ้มครองหรือสวัสดิการที่มีอยู่ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ทั้งของพนักงานและสายการบิน "ไม่ต้องการให้ส่วนใดส่วนหนึ่งได้เปรียบหรือเสียเปรียบกัน โดยข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตามนโยบายและการเห็นถึงความสำคัญของสิทธิแรงงานจากผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน รวมถึงพิจารณาตามระเบียบสิทธิของแรงงาน เช่น ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด การร้องทุกข์ของ

แรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักสิทธิตามกฎหมายแรงงานของประเทศไทย กระทรวงแรงงาน (2558) ที่ได้กำหนดสิทธิตามกฎหมายแรงงานขั้นพื้นฐานเพื่อเป็นการคุ้มครองและดูแลลูกจ้างให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ให้องค์กร

#### 5.2.4 การพิจารณาความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานจากผู้บริหาร

จากผลสรุป การพิจารณาความต้องการในการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสามารถอภิปรายได้ว่า ปัญหาข้อเรียกร้องต่างที่พนักงานมีความต้องการเรียกร้องและเสนอแนะนั้น จะต้องผ่านกระบวนการพิจารณาโดยผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนกก่อนเป็นลำดับแรก ไม่สามารถที่จะนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสายการบินได้ทุกประเด็นตามที่พนักงานต้องการ เพราะความต้องการต่าง ๆ เป็นข้อเรียกร้องการคุ้มครองสวัสดิภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ มีหลายประเด็นที่เป็นความต้องการของพนักงานทั้งในด้านสวัสดิการและเกี่ยวข้องกับกฎหมายแรงงาน ซึ่งมีทั้งประเด็นที่สามารถอนุมัติได้และไม่สามารถอนุมัติได้ จึงจะได้ข้อมูลเบื้องต้นในการนำเสนอปัญหาให้ผู้บริหารระดับสูงของสายการบินได้รับทราบต่อไป นอกจากนี้ผู้วิจัยคิดว่าถ้าปัญหาข้อเรียกร้องใดที่ไม่ผ่านการพิจารณาและอนุมัติควรที่จะมีการแจ้งให้พนักงานได้รับทราบถึงเหตุผลและอุปสรรคข้อจำกัด แต่หากข้อเรียกร้องใดผ่านการพิจารณาและอนุมัติแล้ว อาจจะพิจารณาถึงความยากง่ายของการดำเนินการแก้ไขและระดับความสำคัญและความต้องการของพนักงาน จากนั้นก็สามารถดำเนินการเพิ่มเติมปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและประกาศใช้นโยบายดังกล่าวกับพนักงานต้อนรับบนอากาศยานของสายการบินได้เลย ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยศึกษาของ จูติมา รินวิไลรักษ์ (2553) เรื่อง การคุ้มครองแรงงานในอากาศยาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่าหน่วยธุรกิจสายการบินที่ทำการบินเที่ยวบินในประเทศหรือมีระยะเวลาบินสั้น ๆ จะมีลักษณะการทำงานของพนักงาน เวลาการทำงานและพักผ่อนที่ค่อนข้างแน่นอน จึงไม่มีปัญหาในการบังคับใช้แรงงาน โดยสามารถนำกฎหมายคุ้มครองแรงงานในปัจจุบันมาใช้บังคับได้เลย ทั้งนี้การนำเสนอปัญหาการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบ เป็นสิ่งที่ผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนกพนักงานต้อนรับบนอากาศยานพึงกระทำ เพื่อเป็นการรักษาสิทธิการคุ้มครองสวัสดิภาพด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานในหน่วยงานของตน ซึ่งจะส่งเสริมให้พนักงานได้รับการดูแล การคุ้มครองสวัสดิการที่น่าพอใจและมีความสุขในการปฏิบัติงานในสายการบิน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

1) ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ส่วนใหญ่เป็นปัญหาทางด้านจิตใจที่เกิดจากการให้บริการผู้โดยสารหรือการทำงานร่วมกับผู้อื่น พนักงานต้อนรับบนอากาศยานควรที่จะมีวิธีการในการรับมือ จัดการปัญหาทางด้านจิตใจที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าบนเที่ยวบินให้ได้ ดังนั้นหากมีการศึกษาและนำแนวทางของแนวคิดทฤษฎีกลไกการป้องกันตนเองตามทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์ มาใช้ในการบรรเทาผลกระทบจากปัญหาทางจิตใจ เช่น การแสดงปฏิกิริยาตรงกันข้ามกับความรู้สึกที่แท้จริง (Reaction Formation) การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง (Rationalization) การระบายไปที่อื่น (Displacement) หรือ การถอยหนี (Withdrawal) เป็นต้น จะช่วยให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานลดความตึงเครียด ความกดดัน คลายความทุกข์จากปัญหาทางด้านจิตใจที่กำลังเผชิญอยู่ได้

2) พนักงานต้อนรับบนอากาศยานในประเทศไทยจำนวนมาก ยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับสิทธิพื้นฐานทางด้านแรงงานและสวัสดิการ ในองค์กร เมื่อเกิดปัญหาดังกล่าวจึงไม่ทราบถึงสิทธิที่พึงได้รับ ทำให้เสียผลประโยชน์ดังกล่าว ดังนั้นเพื่อให้การเรียกร้องการคุ้มครองสวัสดิภาพของตนได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ พนักงานต้อนรับบนอากาศยานควรที่จะต้องมีการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิแรงงานและสวัสดิการขั้นพื้นฐานรวมถึงระเบียบและวิธีการดำเนินการเรียกร้องสิทธิของตนเอง

3) จากประเด็นที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานในประเทศไทย ยังขาดความรู้พื้นฐานด้านสิทธิแรงงาน ดังนั้นผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องควรร่วมมือกับหน่วยงานอื่นภายใน เช่น ฝ่ายความปลอดภัย ฝ่ายบุคคลของสายการบิน หรือหน่วยงานนอก เช่น กรมแรงงาน เพื่อการกระตุ้น การให้ความรู้ และการประชาสัมพันธ์สิทธิเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและสวัสดิภาพแรงงานให้พนักงานได้ทราบอยู่เป็นระยะ ๆ หรือมีการจัดทำเป็นคู่มือเอกสารหรือคู่มือแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้พนักงานศึกษาเพิ่มเติม

4) จากการศึกษาวิจัยนี้ ในประเด็นการรายงานปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ให้ผู้บริหารหรือฝ่ายความปลอดภัยของสายการบินทราบ พบว่ามีประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อความลำบากของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานในการที่จะรายงานปัญหาให้องค์กรทราบ คือ ความยุ่งยากและความซับซ้อนของเอกสารในการส่งรายงานแต่ละครั้ง ทำให้พนักงานไม่ต้องการส่งรายงานในกรณีที่พบเจอกรณีปัญหาเล็กน้อยหรือคิดว่าไม่สำคัญ ดังนั้นหน่วยงานฝ่ายความปลอดภัยหรือแผนกที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการรับรายงานปัญหา ควรที่จะปรับปรุงระบบขั้นตอน และลดจำนวนเอกสาร



ในการส่งรายงาน เพื่อลดความยุ่งยากและซับซ้อนในการส่งรายงานแต่ละครั้ง ซึ่งจะช่วยให้พนักงานต้อนรับบนอากาศยานที่มีปัญหาและต้องการส่งรายงานได้สะดวกมากขึ้น

5) พนักงานต้อนรับบนอากาศยานบางส่วนของบางสายการบิน มีความรู้ดีกว่าผู้บริหารระดับสูงหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้องมีอคติต่อพนักงาน ไม่มีความยุติธรรมและไม่ให้ความสำคัญเมื่อมีการรายงานปัญหา ซึ่งถือว่าเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ความภาคภูมิใจและเชื่อมั่น ในองค์กรได้ ดังนั้นฝ่ายผู้บริหารของสายการบินควรที่จะพิจารณาในการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าว ควรมีนโยบายส่งเสริมการสื่อสารในองค์กรอยู่เสมอ ๆ เพื่อลดช่องว่างระหว่างตำแหน่งระหว่างบุคคล ลดอคติของแต่ละฝ่าย ซึ่งจะเป็นการช่วยส่งเสริมให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ ลดปัญหาด้านความปลอดภัย และยังช่วยในการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานทางอ้อมได้อีกด้วย

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) เนื่องจากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประเด็นการคุ้มครองสิทธิแรงงานพนักงานต้อนรับบนอากาศยานในประเทศไทยพบว่ามีการศึกษา น้อยมาก ดังนั้นในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการวิจัย ควรมีการศึกษา ค้นคว้า ข้อมูลจากงานวิจัยของต่างประเทศ ประกอบด้วย เพื่อใช้ในการทบทวนวรรณกรรม การเปรียบเทียบและแสวงหาข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

2) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัญหาการคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยในภาพรวม ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัญหาด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานประเภทอื่นหรือทำการศึกษาเชิงลึก ศึกษาผลกระทบ หรือการปรับตัวเพื่อรับมือกับปัญหา เป็นต้น

3) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัญหาและความคิดเห็นด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานต้อนรับบนอากาศยานที่ได้รับผลกระทบ และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ซึ่งผลการศึกษาวิจัยที่ได้ ทำให้ได้รับทราบถึงปัญหาความต้องการและข้อมูลเบื้องต้นในการนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงของสายการบินเท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอให้การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงนโยบายและการความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน เพื่อให้ได้ทราบว่า ปัญหาความต้องการต่าง ๆ ที่พนักงานมีความต้องการเรียกร้องนั้นจะมีอุปสรรคข้อจำกัดความเป็นไปได้อย่างไรบ้าง ซึ่งจะช่วยให้ได้ผลการศึกษาวิจัยที่ครบถ้วนสมบูรณ์ นำมาใช้เป็น



แนวทางในการสร้างสมดุลสำหรับการคุ้มครองสวัสดิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน

#### 5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย

1) ในการวิจัยครั้งนี้ การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนงานกิจการพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ข้อมูลที่สัมภาษณ์อาจมีความอ่อนไหวต่อธุรกิจการบิน ซึ่งเป็นช่วงที่เกิดวิกฤติของอุตสาหกรรมการบินและช่วงระบาดของโรคติดต่อทางเดินหายใจ โควิด-19 ดังนั้นผู้ให้ข้อมูลสำคัญจึงมีความระมัดระวังต่อการให้ข้อมูล เนื่องจากเกรงว่าผลกระทบจากข้อมูลจะมีผลต่อธุรกิจและภาพลักษณ์ของสายการบิน

2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ยังคงปฏิบัติงานเป็นพนักงานต้อนรับบนอากาศยานของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ทำให้ต้องมีความระมัดระวังในการให้ข้อมูลที่เป็นปัญหาด้านลบ ผู้วิจัยจึงต้องปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลเป็นความลับ

3) ปัญหาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อทางเดินหายใจ โควิด-19 ส่งผลให้เกิดการหยุดดำเนินธุรกิจของบางสายการบินที่เป็นสายการบินกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การต้องเว้นระยะห่างทางสังคม ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการนัดหมายให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยต้องปรับเปลี่ยนวิธี โดยการใช้โทรศัพท์ในการสัมภาษณ์

#### 5.5 การประยุกต์ผลการวิจัย

ปัญหาด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่บนอากาศยาน ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องด้านการจัดการความปลอดภัยสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการจัดการด้านความเสี่ยง (Risk Management) เพื่อช่วยลดปัญหาด้านความปลอดภัยที่จะสามารถเกิดกับพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ได้ นอกจากนี้ยัง ได้ผลของประเด็นความต้องการการคุ้มครองสวัสดิภาพเพิ่มเติมจากพนักงานต้อนรับบนอากาศยานและผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนก ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณาประกอบ เพื่อเริ่มต้นสำรวจความต้องการของพนักงานของสายการบินโดยไม่เปิดเผยชื่อและไม่ให้มีผลต่อพนักงาน เพื่อให้ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไข รวมไปถึงประเด็นสุดท้าย คือ ได้ผลสรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นและการพิจารณาจากผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนก เพื่อเป็นข้อมูลในการนำเสนอปัญหาความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการให้ผู้บริหารระดับสูงได้ทราบต่อไป เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนกในการพิจารณาจะนำเสนอปัญหาให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบ หรือสามารถที่จะนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปทำการศึกษาค้นคว้าต่อไป

## บรรณานุกรม

- ชูทิพย์ ปานปรีชา. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2551.
- จิตติมา รินวิไลรักษ์. การคุ้มครองแรงงานในอากาศยาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชา  
กฎหมายอาญา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.
- ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ และคณะ. บทสังเคราะห์ภาพรวมการพัฒนาาระบบสวัสดิการสำหรับคนจน  
และคนด้อยโอกาสในสังคมไทย. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาเศรษฐศาสตร์การเมืองจุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย, 2546
- ณัฐริดา นาคบุตรและรัตพงษ์ สอนสุภาพ. สภาวะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.  
วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์ 2, 2 (มกราคม-มิถุนายน 2560):  
152.
- คุณฉวี อายุวัฒน์และวณิชชา ณรงค์ชัย. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเข้าใจเรื่องสิทธิแรงงานของ  
แรงงานนอกระบบในชนบทจังหวัดขอนแก่น. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2556.
- นัฐมนต์ คำสระ. เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการได้รับจริงเมื่อได้รับบาดเจ็บจากการ  
ปฏิบัติงานในการคุ้มครองแรงงาน กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับในอากาศยานสายการบิน  
ไทยไลอ้อนแอร์. วารสารวิชาการสารเกษมบัณฑิต (เมษายน-พฤษภาคม 2562):10-22
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. อุตสาหกรรมการบินและการจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ:  
บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์, 2548.
- พรทิพย์ สุทธิอรธศิลป์. ค่าเสียหายทางจิตใจ กรณีศึกษากฎหมายลักษณะละเมิดของอังกฤษและ  
เยอรมันเปรียบเทียบกับกฎหมายลักษณะละเมิดของไทย. สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการ  
ศาลยุติธรรม. สำนักงานศาลยุติธรรม, 2557.
- พรนพ พุกกะพันธ์. ธุรกิจการบิน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารประกอบหลักสูตรการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย  
ในการทำงาน. สำนักการศึกษาต่อเนื่อง, 2540.
- ไอลา ศรียานนท์. ยิ่งบินยิ่งเศร้า [ออนไลน์]; 2561. [https://waymagazine.org/air\\_hostess\\_mental\\_illness/](https://waymagazine.org/air_hostess_mental_illness/),  
2562.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- วัลภา จันดาเข้าและชุติวดี สิทธิพร. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน สำหรับการดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบิน. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี 12, 1 (พฤษภาคม 2561): 332-333.
- วิทยา อยู่สุข. อาชีพอนามัยความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์, 2542.
- สมหวัง วิทยาปัญญานนท์. ความปลอดภัยสำหรับการสำรวจการทำเหมืองแร่และการแต่งแร่. ห้องสมุดกรมทรัพยากรธรณี, 2543.
- สาวิตรีนามวิไลและระพีพร ศรีจำปา. การศึกษารูปลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). เอกสารการประชุมระดับชาติมหาวิทยาลัยรังสิต, 2558.
- สาโรช ไสยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด กรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2534.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน (Cabin Crew Training Programme) [ออนไลน์]. 2561: <http://shorturl.asia/xaBSr>, 2562.
- สุชาดา เรืองแสงทองกุล. (2558) ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองลูกจ้างด้านความปลอดภัยในการทำงาน ตามพระราชบัญญัติความปลอดภัยอาชีวอนามัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 ศึกษากรณีสถานประกอบการย่านรังสิตและใกล้เคียงจังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย 5, 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2557): 232-239.
- เสาวลักษณ์ อวยพร, ศศิธรและรัชดา. ไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์คาดเข้าตลาดหุ้นกลางปี63พร้อมเตรียมเปิดเส้นทางยุโรปในกลางปีหน้า. [ออนไลน์]. 2562; <https://www.ryt9.com/s/iq05/3019459>, 2564.
- เอ็มอัธมา (รัตน์ริมจง) วัฒนบูรานนท์. ความปลอดภัย=Safety. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- Airport of Thailand. Air Transport Information and Slot Coordination Division, Corporate Strategy Department (Traffic Report 2019). [ออนไลน์]. 2563: <https://www.airportthai.co.th/wp-content/uploads/2018/07/Annual-Airport-2019.pdf> [3 มีนาคม 2564], 2564.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- PPTVHD36. สถิติผู้โดยสารเครื่องบินก่อเหตุทะเลาะวิวาทบนเครื่องเพิ่มขึ้น. [ออนไลน์]. 2560: <https://www.pptvhd36.com/sport/news/35813> [15 มีนาคม 2562], 2562.
- Posttoday. บินไทยเผยคนแห่สมัครแอร์-สจ๊วตกว่า2พันหลังเปิดรับ214อัตรา [ออนไลน์]. 2560: <https://www.posttoday.com/market/news/498096> [11 มีนาคม 2562], 2562.
- Posttoday. ผู้โดยสารเขียนคำแสร้งๆอย่างรุนแรง [ออนไลน์]. 2560: [https:// shorturl.asia/oskpt](https://shorturl.asia/oskpt) [12 มีนาคม 2562], 2562.
- Safety and Health at work promotion Association (Thailand) Under patronage. ทำไมเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน. [ออนไลน์]; 2563: [http:// shorturl.asia/v4BIR](http://shorturl.asia/v4BIR) [20 ตุลาคม 2563], 2563.
- The Civil Aviation Authority of Thailand. รายชื่อผู้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศ [ออนไลน์]. 2562: <https://www.caat.or.th/th/archives/3338> [14 มีนาคม 2562], 2563.
- The Civil Aviation Authority of Thailand. การกำหนดข้อจำกัดเวลาทำการบินและเวลาปฏิบัติหน้าที่ [ออนไลน์]. 2559: <https://www.caat.or.th/th/archives/26489> [1 เมษายน 2562], 2562.









ที่ ศน.นบ.ร.บ.นอ.๒๖๖๒.๑๖๓

SAKON NAKHON RAJABHAT UNIVERSITY

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
คณะกรรมาธิการ  
เรื่องขออัญเชิญ ศาสตราจารย์  
ดร.สุจิตต์ งามศรีชูเกียรติ  
กรุงเทพฯ ๒๕๖๒๖๖

ขอ อัญเชิญวันที่ ๒๕/๖/๒๖

เรื่อง ขออัญเชิญศาสตราจารย์ ดร.สุจิตต์ งามศรีชูเกียรติ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ซึ่งต้องนำเรื่อง ไปขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการอธิการบดีราชภัฏนครราชสีมา

ด้วย นายอินทร์ งามศรีชูเกียรติ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ยื่นขอสมัครเข้ารับการคัดเลือกเป็นศาสตราจารย์พิเศษ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.สุจิตต์ งามศรีชูเกียรติ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการคัดเลือกศาสตราจารย์พิเศษในสายงานและกลุ่มสาขาวิชาอื่น ๆ เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวไว้ก่อน เพื่อให้มีข้อมูลสำหรับใช้ในการพิจารณาเรื่องขออัญเชิญศาสตราจารย์ ดร.สุจิตต์ งามศรีชูเกียรติ เป็นศาสตราจารย์พิเศษ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความเห็นและขอความเห็นชอบจากท่านต่อไป ณ วันที่ ๒๕/๖/๒๖

ขอแสดงความนับถือ

ดร.สุจิตต์ งามศรีชูเกียรติ  
ผู้อำนวยการหลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาตรี  
สภามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สำนักงานอธิการบดีราชภัฏนครราชสีมา ซึ่งตั้งที่สำนักงาน  
โทร. ๐๕ ๒๒๖๖-๖๒๖๖๖, ๐-๒๒๖๖๖-๖๒๖๖๖-๙, ๖๒๖๖๖-๖๒๖๖๖-๙ โทรสาร ๐๕-๒๒๖๖๖-๖๒๖๖๖

ปี ๒๕๖๒/๒๕๖๓



สถาบันการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ  
สกลนคร/๒๕๖๒ ปี ๒๕๖๒/๒๕๖๓  
มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
สกลนคร

๖๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

เรียน นายอรรถกฤษณ์ ศรีรัตนกิจ

ซึ่งมีสมมติฐานว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ด้วย นายอรรถกฤษณ์ ศรีรัตนกิจ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้ยื่นขอขอลดเงินเดือนให้เท่ากับวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ ครุฑน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยอ้างว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในตำแหน่งครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้รับเงินเดือนให้เท่ากับวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ ครุฑน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สำนักวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้ขอความเห็นชอบจากประธานสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในการพิจารณาขอลดเงินเดือนให้เท่ากับวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ ครุฑน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยให้เหตุผลว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในตำแหน่งครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้รับเงินเดือนให้เท่ากับวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ ครุฑน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ดร.จิตปorns จิตปorns

ผู้อำนวยการสำนักวิชาศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สำนักวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

โทร ๐๔๒-๖๒๖๒๒๑, ๐๔๒-๖๒๖๒๒๒, ๐๔๒-๖๒๖๒๒๓ โทรสาร ๐๔๒-๖๒๖๒๒๔

ที่ สบปร.๕๐๑(๖)/๒๕๖๓



สถาบันการบินพลเรือน  
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน  
แขวงจอมพล เขตจตุจักร  
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๖๐ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.อรรถพล ม่วงสวัสดิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นายชินธิเชษฐ รุ่งศรีตระกูล รหัสนักศึกษา ๖๐๑๓๒๐๐๐๗๐ หลักรัฐประหารจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ "การคุ้มครองสิทธิทางด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน กรณีศึกษาสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย" โดยมี ศศ.ดร.วันทวัน อินทชาติ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใ้ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณาพร้อมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.อรรถพรรัตน์ คำเพระ)

ผู้อำนวยการหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต  
สถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑





**ผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ**  
**เรื่อง การคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย**  
**(แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารส่วนงานพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน)**

**คำชี้แจง**

การตรวจประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเรื่องการคุ้มครองสิทธิทางด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน (สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย) เพื่อประเมินความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ที่มีข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์ว่า มีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยโดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรงดังต่อไปนี้

+1 = เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

0 = เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

-1 = เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ลำดับ	รายการ	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ระดับค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
1	ในฐานะของหัวหน้าฝ่าย/แผนก ซึ่งเกี่ยวข้องกับกรดูแลกำกับกิจการงานส่วนพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ท่านมีความคิดเห็นโดยรวมอย่างไร เกี่ยวกับปัญหาทางด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	ในฐานะของหัวหน้าฝ่าย/แผนก ซึ่งเกี่ยวข้องกับกรดูแลกำกับกิจการงานส่วนพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีการส่งเสริมและเพิ่มมาตรการ เกี่ยวกับนโยบายในการคุ้มครองสิทธิทางด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน และคิดเห็นอย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	องค์กร/สายการบินของท่าน เห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาทางด้านความปลอดภัย ที่เกิดขึ้นกับพนักงานต้อนรับบนอากาศยานในองค์กรหรือไม่อย่างไร ดังต่อไปนี้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	3.1 มีระเบียบขั้นตอน (Procedure) การรายงานปัญหาทางด้านความปลอดภัยทางร่างกายและจิตใจหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	3.2 ความถี่ในการรับรายงาน ปัญหาหรือผลกระทบที่เกิด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	3.3 มีการช่วยเหลือเมื่อพนักงานได้รับผลกระทบปัญหาดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	ในฐานะของหัวหน้าฝ่าย ซึ่งดูแลกำกับกิจการงานพนักงานต้อนรับบนอากาศยานท่านมีแนวคิดแผนนโยบายหรือมาตรการที่จะช่วยส่งเสริม นโยบายการคุ้มครองสิทธิทางด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ลำดับ	รายการ	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ระดับค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
5	ในการเรียกร้อง เสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิทางด้านความปลอดภัย ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานในสายการบิน โดยเปรียบเทียบหาจุดสมดุลระหว่างความต้องการของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน และการกำหนดนโยบายด้านการคุ้มครองสิทธิทางด้านความปลอดภัยขององค์กร ท่านคิดว่ามีปัญหาอุปสรรค หรือข้อจำกัดใดบ้าง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้



**ผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ**  
**เรื่อง การคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย**  
**(แบบสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน)**

**คำชี้แจง**

การตรวจประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเรื่องการคุ้มครองสิทธิทางด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน (สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย) เพื่อประเมินความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ที่มีต่อข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์ว่า มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรงดังต่อไปนี้

- +1 = เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
- 0 = เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
- 1 = เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ลำดับ	รายการ	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ระดับค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์					
	1.1 เพศและอายุ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	1.2 สถานภาพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ลาออกแล้ว/ ยังคงเป็นพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	1.3 ตำแหน่งสูงสุด (ในปัจจุบันหรือก่อนลาออก)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	1.4 ประสบการณ์รวมอายุงานด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	ในการปฏิบัติงานบนอากาศยาน ท่านเคยได้รับปัญหาหรือผลกระทบทางด้านความปลอดภัยใด ๆ ที่ส่งผลในด้านการเจ็บป่วยทางร่างกาย หรือการบันทอนสมรรถภาพทางร่างกายหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	2.1 หากเคยโดยเฉลี่ยใน 1 ปี ท่านได้รับผลกระทบทางด้านร่างกายบ่อยเพียงใด (เฉลี่ยครั้ง/ปี)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	2.2 ท่านได้รับผลกระทบและปัญหาด้านร่างกายอย่างไรบ้าง (เหตุการณ์ต่าง ๆ อาจมีหลายกรณี)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	2.2.1 จากกรณีปัญหานี้เกิดจากใครเป็นผู้กระทำ (ผู้โดยสาร/ เพื่อนร่วมงาน/ตนเอง/อื่น ๆ)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	2.2.2 จากกรณีปัญหานี้ท่านคิดว่าอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้ท่านประสบปัญหานั้น (ระบุได้หลายสาเหตุ)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	2.2.3 จากกรณีปัญหานี้ ผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้นโดยตรงต่อร่างกายของท่าน มีอะไรบ้าง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	2.2.4 จากกรณีปัญหานี้ ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของท่านอย่างไรบ้างหรือต้องจัดการอะไรบ้าง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ลำดับ	รายการ	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ระดับค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
3	ในการปฏิบัติงานบนอากาศยาน ท่านเคยได้รับปัญหาหรือผลกระทบทางด้านความปลอดภัยใด ๆ ที่ส่งผลในด้านการเจ็บป่วยทางจิตใจ หรือการบันทึกสมรรถภาพทางจิตใจหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	3.1 หากเคย โดยเฉลี่ยใน 1 ปี ท่านได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจ บ่อยเพียงใด (เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	3.2 ท่านได้รับผลกระทบและปัญหาด้านจิตใจอย่างไรบ้าง (เหตุการณ์ต่าง ๆ อาจมีหลายกรณี)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	3.2.1 จากกรณีปัญหานี้ เกิดจากใครเป็นผู้กระทำ (ผู้โดยสาร/เพื่อนร่วมงาน/ตนเอง/อื่น ๆ)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	3.2.2 จากกรณีปัญหานี้ ท่านคิดว่าอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้ท่านประสบปัญหานั้น (ระบุได้หลายสาเหตุ)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	3.2.3 จากกรณีปัญหานี้ ผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้น โดย ตรงต่อจิตใจของท่าน มีอะไรบ้าง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	3.2.4 จากกรณีปัญหานี้ ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของท่านอย่างไรบ้างหรือต้องจัดการอะไรบ้าง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	เมื่อเกิดปัญหาทางด้านความปลอดภัยทางด้านร่างกายหรือ จิตใจ จากกรณีดังกล่าวมา เช่น อุบัติเหตุ การถูกทำร้ายร่างกาย การเจ็บป่วย เครียด ถ่วง วิตก (ที่เป็นผลจากการทำงาน) ท่านได้แจ้งให้สายการบินของท่านทราบหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	4.1 หากท่านไม่เคยแจ้งให้สายการบินทราบ เป็นเพราะเหตุผลใด (ระบุได้หลายสาเหตุ) ข้ามไปตอบข้อ 4.3	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	4.2 หากท่านเคยแจ้งสายการบินเลขบันทึกประวัติการรายงานปัญหาด้านความปลอดภัยจากท่านหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	4.2.1 หากท่านเคยแจ้งให้สายการบินทราบแล้ว ท่านได้รับผลตอบรับหรือความช่วยเหลืออย่างไร หรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	4.3) ท่านพอใจต่อสายการบินในการคุ้มครองสิทธิด้านความปลอดภัยแก่พนักงานเพียงใด อย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5	จากปัญหาด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้น ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ท่านมีแนวคิด หรือข้อเสนอแนะที่ท่านต้องการเสนอจากสายการบิน เพื่อให้ได้รับการช่วยเหลือ คุ้มครองสิทธิ หรือการเยียวยาอะไร อย่างไรบ้าง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	5.1) การคุ้มครองสิทธิ การเยียวยาที่ท่านต้องการเสนอต่อสายการบิน เมื่อได้รับผลกระทบปัญหาทางด้านร่างกาย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	5.2) การคุ้มครองสิทธิ การเยียวยาที่ท่านต้องการเสนอต่อสายการบิน เมื่อได้รับผลกระทบปัญหาทางด้านจิตใจ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ลำดับ	รายการ	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ระดับค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
	5.3) การคุ้มครองสิทธิ์ การเชี่ยวชาญในด้านอื่น ๆ ที่ท่านต้องการเสนอต่อสายการบิน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิ์ด้านความปลอดภัยที่พนักงานพึงได้รับจากสายการบิน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้





## ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

นักศึกษา	ชินธิเชษฐ รุ่งศรีตระกูล	รหัสนักศึกษา 6013200070
สาขาวิชา	การจัดการการบิน	
วัน-เดือน-ปีเกิด	วันที่ 7 กรกฎาคม 2525	
จังหวัดที่เกิด	นครราชสีมา	
ที่อยู่ปัจจุบัน	310 ซอย 3 ถนนพระราม 2 แขวงบางมด เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร 10150	
สถานที่ทำงาน	สายการบินไทยซัมเมอร์แอร์เวย์ เลขที่ 55 อาคารเคลต้าเฮาส์ ถนนเทียมร่วมมิตร แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง 10310	
ตำแหน่ง	ผู้จัดการฝ่ายพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน	
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (เกียรตินิยมอันดับ 1) มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พ.ศ. 2550	

